

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS

ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA
ODONTOLÓGICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN
GESTANTES DE LA MICRORRED CHUPACA – JUNÍN,
PERIODO 2016”**

PRESENTADO POR:

ROSARIO JACQUELINE ZANABRIA COLI

**Para optar el grado de Maestra en Administración de
Servicios de Salud**

ASESOR DE TESIS: Dr. MAXIMILIANO CARNERO ANDIA

LIMA - PERÚ

2017

ÍNDICE

Resumen

Abstract

Introducción

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	Marco Teórico	01
1.1.1	Calidad de Atención	01
1.1.2	Satisfacción en gestantes	15
1.2	Investigaciones	30
1.2.1	Investigaciones Nacionales.....	30
1.2.2	Investigaciones Internacionales	38
1.3	Marco conceptual	39

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1	Planeamiento del Problema	43
2.1.1	Descripción de la Realidad Problemática	43
2.1.2	Antecedentes Teóricos	45
2.1.3	Definición del Problema.....	47
2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación	48
2.2.1	Objetivo General y Específicos	48
2.2.2	Delimitación del Estudio	49
2.2.3	Justificación e Importancia del Estudio	50
2.3	Hipótesis y Variables.....	50
2.3.1	Supuestos Teóricos.....	50

2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas	51
2.3.3	Variables e Indicadores	52

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1	Población y Muestra.....	54
3.2	Diseño Utilizado en el Estudio.....	56
3.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	56
3.4	Procesamiento de Datos.....	57

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1	Presentación de Resultados.....	58
4.2	Contrastación de Hipótesis	87
4.3	Discusión	98

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	100
5.2	Recomendaciones.....	101

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS:

01 Matriz de Consistencia

02 Encuesta

03 Ficha de Validación del Instrumento de Investigación Juicio y Expertos.

RESUMEN

En cuanto al desarrollo del marco teórico, fue importante el aporte brindado por los especialistas relacionados con cada una de las variables: *Calidad de atención y satisfacción en gestantes*, el mismo que clarificó el tema de la tesis, así como también amplió el panorama de estudio con el aporte de los mismos; respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación.

En cuanto al objetivo general del trabajo de investigación fue determinar si la calidad de atención en la consulta odontológica, incide en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016. Además, el tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicativo; método y diseño, *expost facto* o retrospectivo; con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por la Microred Chupaca – Junín, y la muestra fue de 193 Pacientes de los Servicios de Odontología y Obstetricia, con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

Respecto a los instrumentos utilizados para la medición de las variables fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual fue validado por Médicos expertos que realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo; en cuanto a la prueba estadística fue el ji o chi cuadrado, corregida por Yates.

En conclusión, los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba han determinado que la calidad de atención en la consulta odontológica, incide significativamente en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016.

Palabra clave: Calidad de atención, satisfacción en gestantes, servicios, pacientes y usuarios.

ABSTRACT

Regarding the development of the theoretical framework, it was important the contribution provided by the specialists related to each of the variables: Quality of care and satisfaction in pregnant women, the same that clarified the topic of the thesis, as well as expanded the scope of study with the contribution of them; supported with the use of bibliographic citations that validate the research.

Regarding the general objective of the research work was to determine whether the quality of care in the dental practice, affects the satisfaction of pregnant women Microca Chupaca - Junín, 2016. In addition, the type of research was explanatory and the application level; method and design, expost facto or retrospective; in relation to the population under study, it was constituted by the Chupaca - Junín micro network, and the sample consisted of 193 patients from the Dentistry and Obstetrics Services, with a probabilistic probability sampling of 95% confidence and a margin of error of 5%.

Regarding the instruments used to measure the variables, it was the survey technique with its instrument, the questionnaire, which was validated by expert doctors who made the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct; as for the statistical test it was the chi or chi square, corrected by Yates.

In conclusion, the data obtained and subsequently put to the test has determined that the quality of care in the dental practice, significantly affects the satisfaction of pregnant women in the Chupaca - Junín Microred, 2016 period.

Key word: Quality of care, satisfaction in pregnant women, services, patients and users.

INTRODUCCIÓN

La atención de la paciente gestante está encaminada a vigilar la evolución del proceso de la gestación, de forma que sea posible prevenir y controlar los factores de riesgo biosicosociales que puedan desencadenar complicaciones en el embarazo; así como brindar una atención de calidad que le permita a la gestante crear adherencia al programa de control prenatal.

En cuanto al desarrollo de la tesis, se encuentra dividido en cinco capítulos: Fundamentos Teóricos de la Investigación; El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables; Método, Técnica e Instrumentos; Presentación y Análisis de los Resultados; finalmente Conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia Bibliografía, la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los Anexos respectivos.

Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación, abarcó el marco histórico, teórico con sus respectivas conceptualizaciones sobre: *Calidad de atención y satisfacción en gestantes*, donde cada una de las variables se desarrollaron con el apoyo de material procedente de especialistas en cuanto al tema, quienes con sus aportes enriquecieron la investigación; también dichas variables son de gran interés y han permitido clarificar desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas, terminando con las investigaciones y la parte conceptual.

Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables, se puede observar que en este punto destaca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; destacando la descripción de la realidad problemática, finalidad y objetivos, delimitaciones, justificación e importancia del estudio; terminando con las hipótesis y variables.

Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos, estuvo compuesto por la población y muestra; diseño, técnicas e instrumentos de recolección de datos; terminando con el procesamiento de datos.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados, se trabajó con la técnica del cuestionario, el mismo que estuvo compuesto por preguntas en su modalidad cerradas, con las mismas se realizaron la parte estadística y luego la parte gráfica, posteriormente se interpretó pregunta por pregunta, facilitando una mayor comprensión y luego se llevó a cabo la contrastación de cada una de las hipótesis, terminando con la discusión.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, las mismas se formularon en relación a las hipótesis y a los objetivos de la investigación y las recomendaciones, consideradas como viables.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1 Calidad de atención

Con relación a esta variable los especialistas **MALAGÓN LONDOÑO, Gustavo, GALÁN MORERA, Ricardo y Gabriel, PONTÓN LAVERDE (2014)** La calidad en la atención en salud es, sin lugar a dudas, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud a la población y una necesidad sentida de quienes requieren de estos servicios. Con los últimos desarrollos científicos

y los avances en la legislación que regula la prestación de dichos servicios en los diferentes países, se ha puesto en evidencia la imperiosa necesidad de planear y ejecutar preciosos programas de garantía de calidad y de evaluarlos periódicamente, con el fin de realizar los ajustes necesarios que conduzcan a brindar a la población una atención ajustada a las exigencias de la buena calidad.

Es un hecho ampliamente reconocido que toda institución prestadora de servicios de salud debe evaluar con alguna regularidad la calidad de la atención. Sin embargo, se reconoce, igualmente, que son escasos los logros alcanzados en este campo. Se aduce como razón fundamental la no disponibilidad de una metodología práctica y sencilla, que pueda aplicarse a todas las instituciones con relativa baja inversión de recursos, y que permita generar información útil para la toma de decisiones, orientadas a mejorar progresivamente la calidad de la atención. (p. 92)

Es por ello que al revisar los contenidos relacionados con el tema, encontramos que diferentes especialistas han escrito información sobre la Calidad del Servicio, tienen varios puntos de vista. Tal es así que la especialista **PÉREZ QUINTANA, Diana (2010)** lo define de la siguiente manera:

“Calidad del servicio es el proceso psíquico mediante el cual se refleja integralmente los diferentes elementos que intervienen en el servicio en forma de imágenes concretas e inmediatas, manifestado a través de juicios

del usuario sobre la excelencia de una entidad en la que se satisfagan o no las necesidades del cliente”.

La complejidad de medir la calidad del servicio es evidente a través de características como lo son: la intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad de producto o consumo. (p. 4)

Del mismo modo, la **UNIVERSIDAD DE LOS ANDES (2013)** cita a la Organizacional Mundial de la Salud quien ha definido la calidad de servicio como:

“Un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de recursos, un mínimo riesgo y a un alto grado de satisfacción para el usuario o paciente”.

Además la calidad en los servicios de salud para los usuarios y la población aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y esos resultados son consistentes con el conocimiento profesional. (p. 12)

Además, **CALDERÓN, N. (2012)** define calidad del servicio al usuario como:

“El conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento

y lugar adecuado lo que asegura un uso correcto del mismo”. (p. 11)

Del mismo modo, la **ORGANIZACIÓN PARA LA EXCELENCIA DE LA SALUD (2014)** lo define de la siguiente forma:

“La calidad de atención en salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos -paciente, prestador, asegurador o entidad rectora- tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora”.

Es por eso, que para el paciente, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que, por eso mismo, da por hechos.

Tal es así, que para el prestador, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible.

Asimismo, el pagador del servicio, la eficiencia, es decir, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

De otro lado, el resumen anterior sirve para ilustrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos, cada uno apreciado y valorado de manera diferente según el actor del sistema de que se trate. (p. 1)

Por su parte, **ABADI Miguel. (2011)** refiere que para entender el concepto de calidad de servicio se deben conocer primero los conceptos de calidad, servicio y cliente por separado. De esta manera, se define calidad como:

“La totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos”.

También, se entiende por servicio a ***cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.*** (p. 12)

Profundizando en el tema servicios se observa que poseen las siguientes características:

- a. Intangibilidad:** Los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos;
- b. Inseparabilidad:** La creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros;
- c. Variabilidad:** La calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan;
- d. Carácter perecedero:** Los servicios no se pueden almacenar para su venta o utilización posterior; y
- e. Ausencia de propiedad:** Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

También se puede clasificar a los servicios en los siguientes tipos:

- ***Servicios Genéricos:*** son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento;
- ***Servicios Básicos:*** Servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio;
- ***Servicios aumentados:*** Son servicios adicionales que se le da al consumidor;
- ***Servicios Globales:*** Se le llama a la oferta conjunta de servicios; y
- ***Servicios potenciales:*** Son los que consumidores imaginan que podrán encontrar dentro del mercado.

Por último, para poder definir el concepto de calidad de servicio se deberá destacar la importancia del cliente (persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio).

Tomando en cuenta estos tres conceptos ahora sí se puede definir la calidad de servicio que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente/ usuario sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. (**Ibid.**, p. 12-13)

Componentes de la calidad de servicio:

- **Confiabilidad.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.
- **Accesibilidad.** Las empresas de servicio especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.
- **Respuesta.** Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.
- **Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.
- **Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente
- **Tangibles.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los pacientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente. (Ídem. p. 13)

De otro lado, **LIZARZABAL GARCÍA, Maribel; AÑEZ, Marianela y Gisela, ROMERO (2012)** manifiestan que la

calidad de atención, es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provee a los beneficiarios, a fin de brindar el mayor número posible de años de vida saludable, a un costo social y económicamente válido, tanto para el sistema como para sus afiliados.

Además refiere que se piensa que la satisfacción del usuario debe ser un resultado/impacto en sí mismo, el concepto de satisfacción va estrechamente ligado al concepto de preferencias subjetivas o expectativas depositadas. La satisfacción con el servicio ofrecido acumula información sobre la valoración personal que no puede conocerse por la observación y pretende captar información sobre la realidad objetiva que tiene el servicio al usuario.

En tal sentido, se pueden diferenciar cuatro elementos básicos relacionados con los niveles de satisfacción como los siguientes:

- Valores sociopolíticos o ideológicos en los que se basa el sistema sanitario.
- Concepto de salud que tiene la población.
- Grado de experiencia en la utilización de los servicios sanitarios.
- Motivaciones u objetivos de aquellos que solicitan atención sanitaria.

Asimismo, estos factores interaccionan entre sí y reflejan las características sociodemográficas de los pacientes que siempre han esperado un servicio de salud efectivo, pero paternalista.

Por otro lado, la evaluación de satisfacción se toma en cuenta los reclamos presentados (o la ausencia de ellos) en relación al total de volumen asistencial realizado (que detectarían focos potenciales de problemas asistenciales) y los parámetros que miden indirectamente el grado de satisfacción como son el grado de entendimiento de las instrucciones, el grado de utilización del servicio, etc.

Asimismo, el concepto de calidad en el sentido de “hacer las cosas bien, o lo mejor posible” no es nuevo; sin embargo la filosofía que preside la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se ofrece, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente.

También, se trata de la consecución del equilibrio de la balanza entre las necesidades del paciente y los servicios ofrecidos. La filosofía de la calidad se basa en no perder de vista en ningún momento el justificante de la existencia de cualquier institución (en nuestro caso, brindar asistencia en problemas del paciente, que es el usuario final del servicio).

De esta forma, desde el diseño y desarrollo de la consulta, hasta la producción de bases de datos, los procesos de educación y difusión de conocimientos y la estructura organizativa, deben

pasar a gestionarse en función de la obtención de unos objetivos acordes con las necesidades de los pacientes. Esta idea, que requiere previamente involucrar a los directivos del servicios externo y del hospital, debe enraizar fuertemente en todos los mecanismos internos del servicio hasta convertirse en una filosofía total.

De otro lado, impulsar y medir la calidad en el servicio de salud es un reto impostergable. El conocimiento del grado y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención sanitaria en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones. Para la evaluación de la calidad de atención, se ha de tener en cuenta el punto de vista de los usuarios de la atención sanitaria, además de los factores clínicos, económicos, éticos y sociales; de modo que no solo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos del proceso de atención sanitaria.

Cabe mencionar que la implementación de un instrumento de capacidad de monitorear distintos parámetros básicos en el servicio externo, permitió conocer:

- *Identificar problemas:* la medición de los aspectos salientes de la definición de calidad adoptada, permitió sopesar la calidad científico-técnica, y llevar a cabo un análisis individualizado que no detecto situaciones de riesgo.

- *Valorar la estabilidad de la organización:* para poder cumplir con todos los objetivos que se propone una organización médica, es fundamental contar con un monitoreo de la estabilidad en todo concepto del sistema de salud; a través de estos indicadores, se pudo valorar el gran posicionamiento que logró la consulta externa del hospital.

De igual manera, comparar la satisfacción de los usuarios de otros servicios, en este punto hay un claro limitante, no se cuenta con la posibilidad de establecer comparaciones con grupos locales, que muestren resultados, o más primitivamente que los midan.

Además, a través de la elaboración y monitorización de indicadores como los presentados se puede influir para optimizar la calidad en el servicio médico, cualquiera sea la organización que regule el cuidado de la salud. (p. 1)

Por otro lado, los autores **WONG BLANDÓN, Yudy Carla; GARCÍA VEGA, Leyla del Carmen y Edgar, RODRÍGUEZ MARTÍNEZ (2010)** manifiestan que para los profesionales de la salud, el problema de la calidad de atención se les plantea como una cuestión práctica. Desde este enfoque es necesario aclarar algunas implicancias teóricas, pero sólo lo necesario para ayudar a esa práctica.

Además, cuando el profesional de la salud se dispone a aplicar la más alta calidad a sus acciones de salud, surgen ante los obstáculos inesperados, los cuales entre ellos están los siguientes:

- Necesidad de establecer que se puede entender por calidad.
- Necesidad de delimitar el campo en el que se estudia la calidad, para no dispersarse con problemas que no corresponden.
- ¿Cómo medir la calidad y así fijar estándares, apreciar tendencias y hacer comparaciones, etc.?
- ¿Cómo podremos controlarlo (control de la calidad), o asegurar que la calidad no decaiga (garantía de la calidad)?

Es por eso que la calidad de atención se juzga como un todo, sin disociar sus componentes. Prevalece la impresión de un conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción. En un servicio de salud, se consideran parámetros de calidad los siguientes:

- Puntualidad
- Prontitud en la atención
- Presentación del personal
- Cortesía, amabilidad, respeto.
- Trato humano
- Diligencia para utilizar medios diagnósticos.
- Agilidad para identificar el problema.
- Efectividad en los procedimientos.
- Comunicación con el usuario y la familia.
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios.
- Aceptación de sugerencias.
- Capacidad profesional.
- Ética.
- Equidad.
- Presentación física de las instalaciones.

- Presentación adecuada de las instalaciones.
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos.
- Educación continua al personal del servicio y a usuarios.

Para mejorar y mantener la calidad de los productos o servicios, es necesario establecer un sistema de aseguramiento de calidad, como etapa fundamental en el avance hacia la calidad total. El mejoramiento de la calidad no depende exclusivamente de la voluntad y decisión de las personas, los recursos de todo orden juegan un papel fundamental.

Asimismo esta mejoría se construye a base de la motivación y esfuerzo constante de todo el equipo humano. Para mejorar y mantener los productos o servicios es necesario establecer un sistema de aseguramiento de la calidad, como etapa inicial en el proceso de avances hacia la calidad total. Para llegar a la garantía de la calidad se necesita: planeación de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad, mejorar la calidad y evaluación de la calidad.

Por tanto, el aseguramiento de la calidad de atención es el aval fundamentado en la aplicación del manual de integración de todas las normas, el esfuerzo coordinado del personal, cumplimiento de las políticas, utilización adecuada de todos los recursos y estrategias. Este depende de la participación de la gente, la única meta a largo plazo de una empresa es sobrevivir y para lograrlo el mecanismo posible es el mejoramiento continuo de la calidad.

En tal sentido la evaluación de la calidad mide no sólo el impacto si no el desenvolvimiento general del programa que comienza en la planeación; pues la calidad de atención abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien se sirva de él, es capacidad, es atender adecuadamente, es liderar el proceso, e interesarse por todo y por todos.

La calidad de atención se considera un elemento clave de los programas de salud, dado que en el contexto de un enfoque centrado en el cliente que tiene como objetivo proporcionarle a éste un servicio de alta calidad, por considerarse a éste un derecho humano básico. (pp. 83-84)

1.1.2 Satisfacción de gestantes

Respecto a la satisfacción en gestantes **CASTILLO ÁVILA, Irma Yolanda (2013)** informa lo siguiente: La atención en salud de buena calidad puede representar para el usuario la consecuente satisfacción con el servicio. Esta, a su vez, depende de gran medida de la interacción con el personal de salud, el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la oportunidad de acceder a atención y, sobre todo, de que obtenga solución al problema que desencadena la búsqueda de atención. (p. 130)

En la revisión de la información relacionada con la variable, se encuentra que el autor **MIYAHIRA, J. (2010)** manifiesta que la satisfacción del paciente y/o usuario se define como:

"Una complacencia que el usuario manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos. También se define como niveles de satisfacción y condicionantes de la consulta de los usuarios en los servicios de guardia hospitalaria.

Además agrega que el conocimiento del grado de satisfacción del usuario aporta un diagnóstico de los problemas de calidad de la atención y de la gestión, bajo la óptica del usuario. Conocer la satisfacción del usuario permite localizar las acciones y priorizar a la luz de la calidad de atención. (p. 10)

Del mismo modo según **RIAL; VARELA; BRAÑA y LEVY (2011)** la satisfacción se convierte en:

"Un medio para conseguir la implicación del cliente, por lo que no resulta extraño el interés por su predicción."(p. 147)

Para **POLL y BOEKHORST (2014)** señalan que la satisfacción del usuario es:

"Una medida por medio de la cual se quiere valorar si una empresa cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir

hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario."

(106)

De igual manera **ROJAS MOYA, Jaime Luis (2012)** nos da el siguiente concepto:

"La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa."

Señala además que la satisfacción del usuario pueden influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención,
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicio.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y,
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás. (p. 44)

También, los autores **CASTRO PRIETO, Melvin Ricalde; VILLAGARCÍA ZECEREDA, Hugo y Santiago, SACO MÉNDEZ (2010)** lo definen de la siguiente manera:

“La satisfacción del usuario se refiere a la complacencia (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio”.

Asimismo manifiesta que se puede dividir en tres grados:

- *Satisfacción completa*: cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- *Satisfacción intermedia*: cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- *Insatisfacción*: cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. (p. 49)

Por su parte, **DONABEDIAN, Avedis (2012)** manifiesta que la satisfacción del usuario está relacionada con la calidad de la atención, apreciable a través de actitudes con respecto a los siguientes puntos:

- a) Nivel de eficiencia técnica o competencia del médico o de otro personal del equipo de salud en eficiencia técnica o competencia del médico o de otro personal del equipo de salud en contacto con el enfermo;
- b) El resultado final del proceso de la enfermedad; apreciable porque el paciente perciba o no un cambio en su padecimiento como resultado de la atención recibida.

De otro lado, el autor señala que la satisfacción puede considerarse como un elemento de salud psicológica, lo que hace que el logro de la máxima satisfacción alcanzable sea un objetivo de la atención, aparte de eso puede verse también como una contribución a otros objetivos y resultados; ésta además influye sobre el acceso al cuidado, ya que es más probable que un paciente satisfecho vuelva a buscar atención médica. (pp. 44-45)

De otro lado **GERSON, Richard (2010)** afirmaba que la relación establecida entre el profesional de la salud y el usuario es el fármaco más potente, precisamente por ello una relación disfuncional que puede actuar como un antiplacebo tan poderoso que haga buscar la terapia más adecuada.

Es por eso que la evaluación de la satisfacción del usuario, como una medida de los resultados de la relación médico-paciente, depende siempre de la subjetividad de percepción, de los diferentes niveles educativos, sociales, económica o lingüística que separan al profesional y a los propios centros de salud de sus usuarios.

De igual manera, el autor manifiesta que algunas consideraciones a tomar en cuenta en la satisfacción del usuario como:

- *Derechos fundamentales del usuario*, los usuarios del sector salud, público y privado gozan de los siguientes derechos:
 - Acceso a los servicios de salud garantizándolos conforme a ley.

- Trato equitativo en las prestaciones y en especial la gratuidad de los servicios de salud pública a la población vulnerable y son vulnerables todas aquellas personas que no dispone de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano, y se incluyen los grupos especiales entre ellos el binomio madre-niño, personas de la tercera edad y discapacitados.
- Gratuidad de los servicios en el sector público, cuando el usuario forma parte de la población vulnerable, con prioridad en el área materno-infantil.
- A ser informada de manera completa y continua, en términos razonables el nombre facultativo, diagnóstico, pronóstico, y alternativa de tratamiento y a recibir consejería por personal capacitado.
- Confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su instancia en la unidad de salud salvo en casos legales.
- Respecto a su persona, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, del sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
- A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnóstico, terapéutica y pronóstico.
- El usuario tiene derecho, frente a la obligación correspondiente del médico de asignar, que se le comunique todo aquellos que sea necesario para el debido consentimiento.

- A efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos.
 - A exigir que los servicios que se les prestan para la atención cumplan con los estándares de calidad tanto en los procedimientos como en la práctica.
-
- *Respeto.* Derecho a recibir un trato respetuoso en todo momento y bajo toda circunstancia como reconocimiento de su dignidad personal.
 - *Identidad.* Derecho a saber la identidad y calificación personal de los individuos que les están ofreciendo servicio.
 - *Seguridad personal.* Derecho a esperar una seguridad razonable en las medidas que las intervenciones preventivas, curativas, de rehabilitación y las instalaciones del servicio lo permitan.
 - *Comunicación.* Derecho a que la comunicación en salud se realice en el idioma predominante de la comunidad.
 - *Información.* Derecho a obtener información completa y actualizada de las actividades de atención, promoción y prevención para así poder decidir sobre la participación voluntaria.
 - *Consentimiento.* Derecho a participar razonablemente informado en las decisiones relacionadas al cuidado de la salud,

- *Ética médica, privacidad y confidencialidad en la atención.* Derecho a su privacidad personal y de información.

De otro lado la ausencia de la calidad origina un círculo vicioso del cual es muy difícil salir:

- Servicios de poca calidad causan insatisfacción de los usuarios.
- La insatisfacción de los usuarios ocasiona poca demanda de los servicios, que se expresa en bajo rendimiento institucional.
- El bajo rendimiento institucional significa baja cobertura y productividad de los programas.
- La baja cobertura y productividad de los programas inciden en el presupuesto de la institución.
- La poca disponibilidad presupuestaria genera insuficientes suministros, problemas con el mantenimiento de los equipos y ausencia de un programa de estímulos a los trabajadores, causando desmotivación en el personal.
- Un personal desmotivado es poco cooperador, no se apropia de los objetivos de la institución, tiene problemas de actitud, no trabaja en equipo y todo se traduce en mala calidad de la atención. (pp. 110-111)

Asimismo, para los especialistas **CROSMAN, A. y P., HARRIS (2013)** la satisfacción del usuario depende de:

- a. Resolución de sus problemas;** el usuario hospitalizado espera desde el momento de su internamiento la solución de

sus problemas de salud, que muchas veces solo recibe parcialmente su nivel de satisfacción porque solo es captado en un ser que requiere ser tratado en el aspecto biológico.

- b. Resultado del cuidado según sus expectativas;** el usuario espera mucho más de solo ser recuperado físicamente, espera ser atendido en todos sus aspectos desea ser comprendido, es decir ser cuidado como ser holístico.
- c. Del trato personal que recibió;** el trato es una actitud que la enfermera debe manejar para lograr una satisfacción en el usuario, él al recibir el trato adecuado, al igual que a su familia se sentirá satisfecho y conseguir una pronta mejoría y por ende disminuye los días de estadía en el hospital.
- d. Grado de oportunidad en la atención;** el usuario durante el proceso de recuperación debe tener la misma oportunidad que el usuario atendido particularmente; el ambiente, equipo, materiales deben ser adecuados para conseguir su satisfacción.

Tal es así, que parte de la reflexión descrita está enfocada al planteamiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud y permite realizar un avance desde la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en sus puntos más críticos. La situación de las instituciones prestadoras de salud y la nueva legislación enfrentan a la profesión a hacer parte de los cambios al interior de las entidades y a ver al usuario (cliente) como parte primordial y eje de la prestación de, servicios. El reto para

enfermería se impone al generar avances desde su ser y su quehacer en el cuidado de personas, grupos y sociedad: brindar cuidados con calidad. Ésta es una aproximación a una de tantas metodologías.

Actualmente, la calidad de los servicios de salud ha sido motivo de controversia entre los usuarios del Sistema de Seguridad Social, por cuanto, son parte activa y determinante del mismo. El usuario de hoy es más exigente, no se conforma con una prestación de mala calidad, exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades. Si bien, el término calidad, determina dar al usuario más de lo que espera, es decir, superar sus expectativas, en salud es difícil determinar cuál es ese valor, y más aún dado el concepto no muy erradicado de “paciente”.

En enfermería, la situación es compleja, puesto que la prestación de servicios viene condicionada con viejos paradigmas donde el “paciente” debe aceptar todo lo que se le haga, sin hacer el más mínimo reproche. Tal vez el tiempo y los cambios dentro de las empresas de salud, han modificado poco a poco la concepción del personal que ahora reconoce y difícilmente acepta esta situación. Entonces ¿Cómo lograr cambios a la prestación de los servicios de enfermería y cómo se garantiza al usuario la calidad. (p. 46)

De otro lado, **MIÑO, G. (2012)** manifiesta que las causas de satisfacción del usuario externo que se reconocen son el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la

calidad de la información recibida y el confort de las instalaciones, así mismo las causas de insatisfacción son la falta de coordinación del personal de la institución de salud, las grandes listas de espera y los retrasos de salud, las grandes listas de espera y los retrasos en la atención.

Es por eso que al reconocer las causas de insatisfacción la unidad hospitalaria debe evitar los tiempos muertos, la repetición de pruebas, actividades, exploraciones, intercambio deficiente de información, desplazamientos innecesarios y la asistencia fragmentada a los usuarios.

Además para determinar la satisfacción del usuario externo se han instrumentado encuestas aplicadas durante, al final y posterior a su internamiento, valorando los aspectos económicos de la institución. Las encuestas de satisfacción son una de las formas de recoger información sobre el efecto de la intervención sanitaria. Otro método útil es la entrevista de un equipo de expertos sanitarios con aquellos pacientes que hicieron uso del hospital. (pp. 10-11)

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. Es por eso que el autor **CORTEZ, R. (2014)** manifiesta que existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

En nuestro país, la percepción de los usuarios de servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual, además, la introducción de enfoques y metodologías de medición de calidad son recientes.

Un problema claramente planteado por la literatura internacional establece que existe una importante tendencia de los usuarios entrevistados a manifestar elevados porcentajes de satisfacción de la atención.

En nuestro medio el autor manifiesta que al reflexionar sobre los elevados porcentajes de satisfacción de los usuarios de establecimientos de primer nivel de atención, a pesar de condiciones objetivas que deberían conducir a mayores porcentajes de insatisfacción, plantea la hipótesis que la percepción del beneficio obtenido por la atención es tan grande, respecto a las carencias y limitaciones anteriores, que el paciente expresa el beneficio obtenido como satisfacción, a pesar de existir manifestaciones objetivas de diversos niveles de discomfort.

Además, otros investigadores muestran como algunas situaciones de deficiencias en la atención del servicio (como tiempos de espera prolongados, medidos por observación directa) son percibidos como normales por los usuarios. (pp. 18-19)

Asimismo el autor **OTERO, J. (2013)** manifiesta que no solamente hay que satisfacer las expectativas del usuario, sino que hay que darle más de lo esperado, hay que cumplir plenamente con sus necesidades. No se puede discutir que el

aspecto técnico es indispensable como característica principal de la prestación y que es sumamente valorada por ambas partes (paciente y profesional), pero la subjetividad del juicio del enfermo y también la de sus familiares, es muy importante sobre la valoración de la calidad de los servicios prestados.

Es por eso que un aspecto a considerar es la gente que busca a los buenos profesionales y ser bueno implica dar calidad en la atención, la cual se entiende como el servicio que reúne los requisitos establecidos, y dados los conocimientos y recursos de que se dispone, satisface las aspiraciones de obtener el máximo de beneficios con el mínimo riesgo para la salud y bienestar de los pacientes.

Por consiguiente, una atención sanitaria de buena calidad se caracteriza por un alto grado de competencia profesional, la eficiencia en la utilización de los recursos, el riesgo mínimo para los pacientes, la satisfacción de los pacientes y un efecto favorable en la salud.

De igual manera existe una calidad observada, sentida, percibida, entre otras; se considera importante mencionar la referida a la calidad percibida, como aquella considerada por los propios pacientes; toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en las acciones que reciben en pro de la salud; es decir, abarca todos los aspectos del proceso de atención, la percepción del trato recibido, la provisión de información, la capacidad de elección, la gestión administrativa, el

hospedaje, la continuidad de los cuidados entre niveles de atención. (pp. 11-12)

Por su parte, para **ÁNGELES ÁVILA, Gloria, ROJAS CARBAJAL, Flaviano y Alejandra del Carmen MACIEL VILCHIS (2012)** es evidencia que la insatisfacción percibida por la mujer embarazada va encaminada al trato que reciba por el personal médico, que a pesar de su condición social es importante su atención y que no por tratarse de mujeres indígenas deban recibir una discriminación o maltrato, ya que también se documenta una asociación entre la satisfacción de las usuarias y su disposición para regresar a los servicios o establecimientos de salud.

La satisfacción en la atención de la mujer en el periodo de embarazo "es fundamental", si no se cuenta con una buena satisfacción, la mujer tiende a buscar alternativas para su atención, o simplemente no acude hasta que se presente un factor de riesgo o el desarrollo del parto, tal situación puede terminar en una muerte materna o perinatal.

Es importante mencionar que la mujer embarazada en este proceso de atención ve al médico como el responsable directo para continuar con su control prenatal debido al trato o la atención que le brinden en su consulta.

Los apoyos de los programas de desarrollo social en ayuda de la mujer embarazada están desvirtuando los reales objetivos de una buena atención del embarazo, ya que las encuestadas

refieren que acuden a los centros de salud o a los hospitales por lo que van a recibir al atenderse, en los centros de salud rurales de la Secretaría de Salud y por los apoyos, no por la salud del binomio madre e hijo(a) que debe de ser el objetivo primordial.

El tiempo de espera, el buen trato, la pronta atención son factores fundamentales que influyen para que la mujer embarazada siga acudiendo a los establecimientos de salud para la atención de su embarazo y así lograr embarazos saludables y evitar muertes maternas.

Pocas mujeres embarazadas no cuentan con acceso a los servicios de salud debido a que las distancias que tienen que recorrer no hay con frecuencia transporte y tienen que valerse de la medicina tradicional, o bien de las parteras por costumbres y tradiciones, debido a que dentro de sus familiares su madre o su suegra, sus cuñadas o hermanas fueron apoyadas durante su parto con la partera o comadrona, o de ser posible con la ayuda de su madre o suegra llegan a tener sus recién nacidos en sus propias casas en condiciones desfavorables en cuanto a hábitos higiénicos se refiere.

Con la tendencia de mejorar su economía y a través de apoyos de gobierno en sus diferentes niveles federal y estatal, con los apoyos de los programas sociales (seguro popular, oportunidades) manifiestan que la mujer embarazada no se le cobre cuotas de recuperación por la atención recibida, durante su embarazo, parto y puerperio, y de acuerdo con sus necesidades para ella es satisfactorio. Como se puede resaltar no hay

satisfacción en la atención de la mujer embarazada, pero esa insatisfacción no es producida por los tiempos de espera, o la organización ni menos la infraestructura, si no va más hacia una discriminación y maltrato. (pp. 15-16)

1.2 INVESTIGACIONES

1.2.1 Investigaciones Nacionales

- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

Autor: HUISA GUARDIA Gladys Asunta – para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería mención Gestión en Enfermería.

Tema: Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención en Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003. (2006)

Resumen:

Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003. Este estudio nos permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quién señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como

dimensión humana, técnico-científica y del entorno. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de $e = 1,677\ldots\%$. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003.

El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de SpearmanBrown (0,890), Rulon-Guttman (0,883) y Alfa de Cronback (0,854). Asimismo, la Correlación Ítem-Test aceptó aquellos cuyo coeficiente de correlación era mayor o superior a la "Frontera de discriminación". Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado, Media, Desviación Estándar, T de Student (en la construcción de intervalos de confianza) y Z de la Normal.

En relación a los resultados, encontramos que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80%

establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%).

Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra. (p. 5)

- **Universidad Científica del Perú**

Autor: SÁNCHEZ RODRIGUEZ, Violeta – Tesis para optar el Título Profesional de Obstetra.

Tema: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016.

Resumen:

EL presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García". El

tipo de investigación fue cuantitativa. El diseño que se empleó fue el no Experimental de tipo correlacional. La población estuvo conformada por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 91 usuarias atendidas del servicio de hospitalización de centro obstétrico, mayo-junio 2016. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento empleado para la recolección de datos fue elaborado por la investigadora, un cuestionario que consta de tres ítems; el primer ítems abarco las características sociodemográficas de las gestantes con 5 preguntas, el segundo ítems menciona las dimensiones de la calidad de atención con 12 preguntas, el tercer ítems que abarco el grado de satisfacción de la usuaria con 8 preguntas, utilizando la escala de Likert como medida de puntuación para la calidad de atención y grado de satisfacción.

El procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 21.0. Para el análisis univariado se empleó frecuencias absolutas y porcentajes, para el análisis bivariado se aplicó la prueba estadística inferencial Chi cuadrada, la que permitió determinar la relación entre las variables de estudio. Entre los resultados más importantes se tiene: La Calidad de atención, Bueno con el mayor predominio de 57,1%, mientras que solo excelente y malo obtuvieron 0%. Grado de satisfacción, Poco satisfecho con el mayor predominio de 99%, mientras que solo muy satisfecho y satisfecho obtuvieron 0%. $\chi^2 P = 0.43 (>0.05)$ No existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro

obstétrico del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García" mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos. (p. 3)

- **Universidad Nacional José María Arguedas (Andahuaylas)**

Autor: HUARCAYA HUISA, Rey Luces - Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Tema: Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015.

Resumen:

En la primera parte del presente, enfatiza los elementos relacionados con el problema de investigación y su planteamiento, si bien es cierto, las dificultades que se tienen en la calidad de atención en salud, son aspectos que aún no se han podido mejorar, y esto se debe a los diferentes factores que persisten en los establecimientos de salud y que aún no se han podido corregir. También se debe a la precariedad de la infraestructura, dificultades en el cumplimiento de los protocolos de atención y la falta de vocación de servicio por parte de los profesionales de salud; el sistema de salud pública está limitado a ofrecer una atención de calidad. Haciendo una comparativa con las instituciones prestadoras de salud del sector privado (clínicas y consultorios particulares) el sistema de salud pública en el Perú es baste

deficiente, el sector privado se esfuerza cada día en ofrecer una prestación de servicio en salud que busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

El presente trabajo de investigación se realizó en el escenario del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, el cual es la red asistencial del Seguro Social de Salud (Essalud) en Andahuaylas; el objetivo es determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del mencionado hospital en el año 2015; una justificación viene a ser la realidad del servicio de salud que presta la red asistencial de Essalud en Andahuaylas, la indignación y las persistentes quejas de los usuarios que van atenderse a este hospital, todo los inconvenientes vistos reflejan la falta de calidad de atención en salud, el cual se quiere respaldar con esta investigación.

En la segunda parte del trabajo de investigación, se considera la fundamentación teórica de la investigación, antecedentes, y el marco teórico que son la base y el soporte del presente trabajo, ya que en ella se plasma los distintos enfoques y fundamentos de la percepción del usuario, la calidad de atención en salud y sus dimensiones, satisfacción del usuario, el sistema de salud pública y temas vinculados a la calidad de atención en salud, en el desarrollo de esta investigación se siguió el modelo Donabedian quien hace énfasis en las dimensiones: Estructura, Proceso y Resultado, ya que son los elementos que han sido considerados como factores de medición y teoría que respalda en la calidad asistencial.

En la parte metodológica de la investigación; éste es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-transversal; se tuvo como población muestral 269 usuarios que se atendieron en dicho servicio de emergencias del HISM. Se manejó la técnica de la encuesta y su instrumento es el cuestionario y como método de análisis de datos se utilizó en paquete estadístico SPSS versión 22.

En la parte de presentación de resultados, está los resultados obtenidos en la presente investigación, como consecuencia de la aplicación de la encuesta estructurada se observó en los datos generales de los encuestados, que el 76, 21% de los consultados son mujeres y solo un 23,79% son varones; en condición de encuestados se encontró que 72,86% de los usuarios llegó al servicio de emergencias como paciente y un 27,14% como acompañante; en el rango de edad se encontró que un 64,31% de los usuarios del servicio de emergencias tienen entre 20 a 40 años, un 30,48% entre 41 a 60 años; también se determinó que el 71,75% de los usuarios están en el grado de superior y un 25,28% llegaron a concluir solo el nivel de secundaria.

Con respecto a los resultados en la percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas se determinó que en la percepción general de la calidad de atención, el 50,19% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 37,55%

tienen una percepción Mala y solo un 12,27% de los usuarios consideran que la atención fue Buena; en relación a la percepción dimensión estructura, el 59,85% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 26,39% perciben como Mala la atención y solo un 13,75% perciben como Buena; en la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión proceso, el 52,04% de los usuarios tienen una percepción Mala, un 37,55% perciben como Regular y un 10,41% tienen una percepción Buena, y por último en la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión Resultado se encontró que el 55,02% de los usuarios tienen una percepción Regular, un 31,60% tienen una percepción Mala y como en las demás dimensiones solo el 13,38% de los usuarios perciben los resultados de la atención como Buena.

De acuerdo al objetivo general, se determina que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas-2015, tienen una percepción general de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción de la calidad de atención recibida como Buena. Esto significa que la calidad de atención recibida por los usuarios es poco satisfactorio y existe la necesidad de que el servicio sea mejorado. (p. 2)

1.2.2 Investigaciones Internacionales

- **Universitat Jaume**

Autor: VENA, M. y M. REVOLÓ SÁNCHEZ – para optar el Grado de Doctor.

Tema: Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. (2008)

Resumen:

La importancia de la calidad y la preocupación constante de nuestros centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, tanto desde el punto de vista de la planificación de la asistencia sanitaria como de la gestión de los procesos asistenciales tanto extra como intrahospitalarios. El Interés de la presente tesis doctoral se centra en el estudio de en qué medida la satisfacción con el personal médico y de enfermería de nuestros pacientes influye en la determinación de las distintas dimensiones de la calidad percibida por los mismos en relación con el proceso asistencial y con el hospital en general. En concreto se centra en el análisis de aquellos factores que en mayor medida determinan la satisfacción de nuestros usuarios con el personal médico y de enfermería y a su vez la influencia de esta satisfacción sobre la calidad percibida por nuestros pacientes en la prestación de los servicios asistenciales y con el hospital en general. (p. 4)

- **Universidad de Cuenca (Ecuador)**

Autor: SALDAÑA CHABLA, Olga Beatriz y Mónica Maricela, SANANGO PATIÑO – para la obtención del título de Licenciada en Enfermería.

Tema: Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de cojitambo. Azogues, 2014. (2015)

Resumen:

El tema de calidad de la atención en salud hoy en día es clave, y urgente de conocer, entender y aplicar por el personal de salud y en particular para el profesional de Enfermería, para lograr la calidad en los servicios de salud es necesario el control, la evaluación objetiva y sistemática de la atención de enfermería ya que se han convertido en una prioridad dentro de la profesión, debido a que el consumidor demanda atención de calidad, existiendo un mayor compromiso con la responsabilidad directa ante el público. (p. 2)

1.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Trabajo.-** Conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, la solución de un problema o la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas. (SIGNIFICADOS.COM. 2016, p. 1)

- **Calidad de atención.-** Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (REVISTA MÉDICA. 2015, p.8)
- **Calidez.-** Es el cariño y el afecto que las personas muestran hacia los demás. Calidez es calor, esto quiere decir que se crea un ambiente feliz en el que las relaciones interpersonales fluyen de manera natural. (SIGNIFICADOS.COM. 2015, p. 1)
- **Consultas.-** Acción y efecto de consultar se conoce como consulta. (DEFINICIÓN.DE. 2013, p. 7)
- **Cordial.-** Que es afectuoso o amistoso. (THEFREEDICTIONARY.COM. 2014, p. 6)
- **Esmero.-** Es la actitud de esfuerzo personal que el sujeto invierte en la realización de una acción concreta con el objetivo de buscar la excelencia en el resultado final. Aquel que se esmera en la realización de una tarea tiene interés en lograr ese objetivo y cuida todos los detalles de esa tarea. (DEFINICIONABC.COM. 2013, p. 4)
- **Estado de salud.-** Se refiere a sus condiciones médicas (salud física y mental), sus experiencias en cuanto a reclamaciones, obtención de cuidados de salud, historia clínica, información genética, elegibilidad y incapacidad. (CUIDADODESALUD.GOV. 2016, p. 3)
- **Expectativas.-** Es lo que se considera lo más probable que suceda. Una expectativa, que es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una

decepción, al menos generalmente. Si algo que pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa. (GONZALEZ DE VICENZO, Claudia. 2015, p. 4)

- **Fiabilidad.-** Confianza de la que es digna una persona. (WORDREFERENCE.COM. 2014, p. 2)
- **Infraestructura.-** Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. (DEFINICIÓNABC. 2014, p. 1)
- **Pacientes.-** Designa a un individuo que es examinado medicamente o al que se administra un tratamiento. Proviene del verbo latino "pati", que quiere decir "el que sufre": el paciente es, pues, una persona que es curada. (SALUD.CCM.NET. 2015, p. 3)
- **Personal.-** Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. (DEFINICIÓN.DE. 2017, p. 5)
- **Reconocimiento.-** Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio. (EDUKATIVOS.COM. 2015, p. 4)
- **Recursos.-** Son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede

entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como: naturales, humanos, forestales, entre otros. (SIGNIFICADOS.COM. 2015, p. 1)

- **Satisfacción.-** Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. (DEFINICIÓN.DE. 2014, p. 7)
- **Servicio.-** Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. (CONCEPTODEFINICION.DE. 2016, p. 3)
- **Usuarios.-** Es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. (CONCEPTODEFINICION.DE. 2016, p. 4)

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Al abordar esta problemática vinculada con el estudio, encontramos que la Microred Chupaca – Junín, recibe como parte de la atención que se brinda en la Institución, pacientes gestantes que concurren con el fin de recibir consultas odontológicas y poder mejorar su calidad de vida, en razón que en el estado de gestación que se encuentran, requieren atención de personal de

odontólogos, toda vez que de no tener los cuidados necesarios, pueden verse afectadas en cuanto a su salud bucal.

En este panorama que nos presenta el estudio, se encuentra que efectivamente las madres gestantes que principalmente concurren a las consultas odontológicas a esta Microred indicada en líneas anteriores y que pertenece al Ministerio de Salud, son provenientes de la población que vive en la zona urbana y zonas rurales, pero que por razones del cuidado de su salud en estado de gestación, buscan tener el cuidado de sus piezas dentales y que no se vean afectadas debido a la situación en la que se encuentran.

Esta situación sobre la cual se desarrolla la investigación, nos permite señalar que las madres gestantes, son principalmente gente trabajadora y otras dedicadas a actividades comerciales y propias del hogar, lo cual nos demuestra que estas son provienen de un determinado estatus social y que buscan la atención en la organización, toda vez que no cuenta con los recursos económicos para trasladarse a la ciudad de Huancayo y ser atendidas por el sector privado.

En esta realidad vinculada sobre la atención que se da a las gestantes de la Microred Chupaca, encontramos que no todas las que concurren a sus consultas y cuidados de su salud bucal, salen satisfechas de las atenciones recibidas y por el contrario un porcentaje de ellas, sin cuestionar los servicios recibidos, denotan en sus conversaciones que no se encuentran satisfechas de las atenciones que se ofrecen en la institución.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

En cuanto a la *calidad de atención*, el especialista **VILCA CALLATA, Vidal (2014)** nos da la siguiente información:

Es el conjunto de acciones realizada para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias (necesidad no expresada).

Asimismo, la naturaleza de la percepción es el proceso de extracción de información de un organismo del medio que lo rodea, únicamente los estímulos que tiene trascendencia informativa, que dan origen a algún tipo de acción reactiva o adaptativa del individuo, se les debe denominar información. La información se codifica y en los seres humanos los modifica la experiencia. La percepción es un conjunto total que incluye los subconjuntos de aprendizaje y del pensamiento, los programas perceptuales se encuentran encajados en la estructura, conectados internamente o preconectados desde el nacimiento; los resultados del aprendizaje facilitan la obtención de una nueva información, puesto que los datos almacenados se convierten en modelos por comparación con los cuales se juzgan los indicios.

Percepción de satisfacción de las usuarias con relación a la atención recibida. La percepción individual es subjetiva, pero la objetividad no es más que la inter subjetividad. Esto significa que cuando una mayoría piensa u opina de idéntica forma acerca de un servicio de salud, existe cierta objetividad al respecto. (p. 2)

Con relación a la *satisfacción en gestantes*, **SAINZ-MAZA APARICIO, M., SÁNCHEZ YUBERO, S. y J.A. GRANADOS GARRIDO (2009)**, nos dan el siguiente alcance:

El embarazo es una situación fisiológica de la mujer en la que surgen múltiples motivos de consulta que tienen como primer escalón asistencial al médico de Atención Primaria. Este profesional, con una formación básica en estos aspectos, puede ser capaz de realizar el seguimiento del embarazo, que es una de las actividades preventivas fundamentales en la salud de la mujer y del niño.

El control de la gestación se incluye en Atención Primaria dentro del programa de Atención a la Mujer siempre que los recursos lo permitan. Debemos intentar confirmar la gestación y clasificar según los factores de riesgo previos al embarazo (obesidad, anomalía pélvica, Rh negativo, antecedentes obstétricos previos, diabetes, hipertensión...), o en el curso del mismo (tabaquismo, alcoholismo, infecciones maternas, teratógenos, diabetes gestacional, placenta previa...), y valorar la indicación de seguimiento conjunto con el nivel especializado.

Es así que el seguimiento de la mujer embarazada es una de las actividades que pueden y deben ser asumidas por los profesionales de Atención Primaria, conjuntamente con los que trabajan en Atención Especializada, intentando ofrecer una atención integral, más personalizada, dando una respuesta inmediata de las dudas y problemas que surjan a lo largo de la gestación. (p. 506)

2.1.3 Definición del Problema

Problema principal

¿En qué medida la calidad de atención en la consulta odontológica, incide en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016?

Problemas específicos

- a.** ¿De qué manera las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín?
- b.** ¿En qué medida la percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca - Junín?
- c.** ¿De qué manera la calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas?
- d.** ¿De qué manera la rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín?
- e.** ¿De qué manera el personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín?

- f. ¿De qué manera la infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, incide en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín?

2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Objetivos General y Específicos

Objetivo general

Determinar si la calidad de atención en la consulta odontológica, incide en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016.

Objetivos específicos

- a. Establecer si las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín.
- b. Demostrar si la percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca - Junín.
- c. Establecer si la calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas.

- d. Establecer si la rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín.
- e. Demostrar si el personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín.
- f. Establecer si la infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, incide en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín.

2.2.2 Delimitación del Estudio

a. Delimitación espacial

El estudio se realizó a nivel de la Microred Chupaca – Junín.

b. Delimitación temporal

El periodo en el cual se llevó a cabo esta investigación comprendió los meses de Octubre – Diciembre del 2017.

c. Delimitación social

En la investigación se aplicaron las técnicas e instrumentos destinados al recojo de información de las pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca Junín, periodo 2016.

2.2.3 Justificación e Importancia del Estudio

Justificación.- La investigación, respondió al interés profesional por conocer como la calidad de atención que se da en las consultas odontológicas, puede estar incidiendo en la satisfacción de las gestantes de la Microred Chupaca – Junín.

Importancia.- El estudio dio alternativas que permitieron mejorar la calidad de atención y que esta pueda incidir significativamente en la satisfacción de las madres gestantes que concurren a la Microred Chupaca – Junín.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 SUPUESTOS TEÓRICOS

De acuerdo a la autora **HERNÁNDEZ, Fátima (2014)** refiere que los supuestos teóricos es el conjunto de teorías, escuelas y aportaciones de los pensadores de una ciencia. Es resultado del conocimiento o la información de los progresos teóricos de un área de fenómenos, de las técnicas y de los resultados obtenidos por medio de ellas. (p. 1)

Conforme la revisión de los contenidos relacionados con las variables calidad de atención y nivel de satisfacción, se encuentra que son concordantes para realizar estudios de esta naturaleza; lo cual ayuda a determinar que la hipótesis planteada en el estudio, se cumplirá a cabalidad, toda vez que la calidad de

atención incidirá significativamente en la satisfacción de las gestantes que concurren a la Microred Chupaca – Junín.

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

Hipótesis general

La calidad de atención en la consulta odontológica, incide significativamente en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016.

Hipótesis específicos

- a.** Las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran significativamente el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín.
- b.** La percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra significativamente la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca - Junín.
- c.** La calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas.
- d.** La rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide positivamente en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín.

- e. El personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide positivamente en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín.
- f. La infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín.

2.3.3 Variables e Indicadores

Variable independiente

X. CALIDAD DE ATENCIÓN

Indicadores

- x₁.- Citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarias.
- x₂.- Percibe trato cordial y amable del personal que lo atiende.
- x₃.- Calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias.
- x₄.- Rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarias.
- x₅.- Dispone de personal suficiente para atender a pacientes y/o usuarias.
- x₆.- Posee infraestructura apropiada y recursos para atender a pacientes y/o usuarias.

Variable dependiente**Y. SATISFACCIÓN EN GESTANTES**Indicadores

- y₁.- Nivel de reconocimiento por el servicio prestado.
- y₂.- Logro de la fiabilidad en los servicios que reciben.
- y₃.- Perciben que los servicios satisfacen sus expectativas.
- y₄.- Recibe servicios oportunos y esmerados.
- y₅.- Recibe información detallada sobre su estado de salud.
- y₆.- Recibe atención personalizada.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1 Población

La población a estudiar estuvo conformada por 387 pacientes atendidas en la Microred Chupaca, de los cuales 262 pacientes acuden al servicio odontológico y 125 gestantes al servicio de obstetricia que han sido atendidas en el periodo 2016.

3.1.2 Muestra

En la determinación de la muestra óptima se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuando la población es conocida:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza, asociada a un Z= 1.96.

e = Margen de error muestral 5%

P = Proporción de pacientes que manifestaron estar satisfechos debido a la calidad de atención (se asume P=0.5)

Q = Proporción de pacientes que manifestaron no estar satisfechos debido a la calidad de atención (se asume Q=0.5)

Por lo tanto, a un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5% la muestra óptima es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (387)}{(0.05)^2 (387-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 193 Pacientes atendidas en la Microred Chupaca

Por lo tanto, la muestra óptima de Pacientes de los Servicios Odontología y Obstetricia, se obtiene de manera proporcional:

Pacientes	Muestra
Gestantes con interconsulta odontológica	131
Gestantes	62
Total	193

3.2 DISEÑO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

Tipo : Explicativo.
 Nivel : Aplicado.
 Método y diseño : Expost facto o retrospectivo.

Se tomará una muestra en la cual:

$$M = O_y(f)O_x$$

Dónde:

M = Muestra.
 O = Observación.
 f = En función de
 x = Calidad de atención.
 y = Satisfacción en gestantes.

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como técnica de recolección de la información se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta conformada por preguntas en su modalidad cerradas se tomaron a la muestra señalada.

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para procesar la información se utilizó los instrumentos siguientes: Un cuestionario de preguntas cerradas, que permitan establecer la situación actual y alternativas de solución a la problemática que se establece en la presente investigación, además se usó el Programa Computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

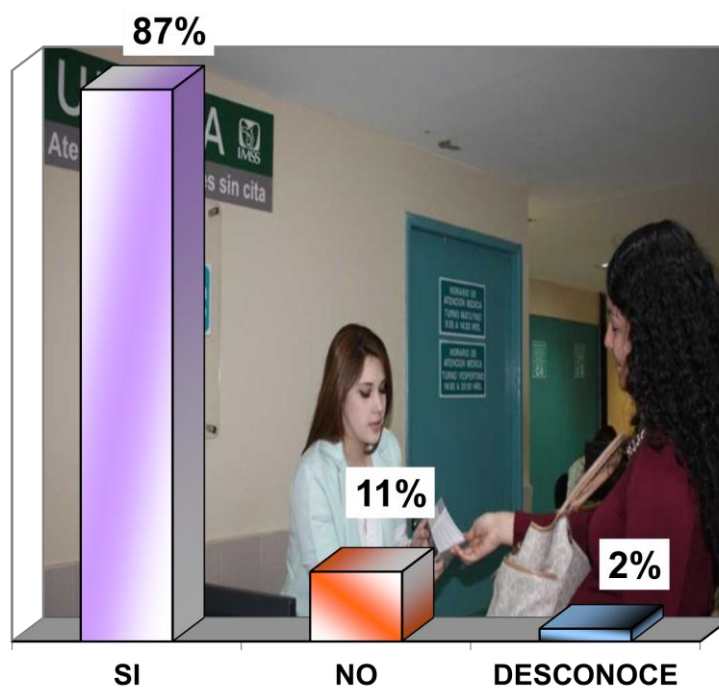
Tabla N° 1

Son oportunas las citas y consultas que se brindan a pacientes y/o usuarias en la institución.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	168	87
b) No	21	11
c) Desconoce	4	2
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 1

***SON OPORTUNAS LAS CITAS Y CONSULTAS
QUE SE BRINDAN A PACIENTES Y/O USUARIAS
EN LA INSTITUCIÓN***



Fuente: *Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.*

INTERPRETACIÓN

Al revisar la información que nos muestra la pregunta, se encontró que el 87% de los pacientes de los servicios odontológicos y obstetricia de la Microred Chupaca – Junín, fueron de la opinión que las citas y consultas que se brindan en la Institución las consideran oportunas; en cambio el 11% no compartieron los diferentes puntos de vista expresadas por el grupo anterior y el 2% restante manifestaron desconocer, cubriendo así el total de la muestra (100%).

Al respecto la información comentada en líneas anteriores, permitió conocer que el mayor porcentaje de los encuestados, destacaron que efectivamente reconocieron como oportunas las citas y consultas que vienen recibiendo las gestantes de la Microred Chupaca en los servicios de odontología y obstetricia, recibiendo la conformidad de quienes son pacientes y/o usuarios que concurren a las consultas en referencias.

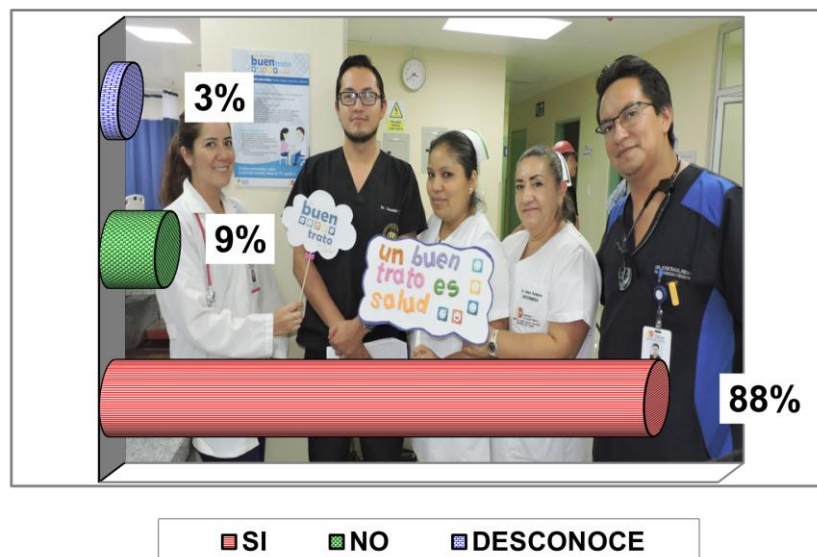
Tabla N° 2

Trato cordial y amable de parte del personal que lo atiende.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	170	88
b) No	17	9
c) Desconoce	6	3
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 2

**TRATO CORDIAL Y AMABLE DE PARTE DEL
PERSONAL QUE LO ATIENDE**



Fuente: Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.

INTERPRETACIÓN

En cuanto a los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, permitió apreciar que el 88% de los encuestados considerados en la muestra, destacaron tener un trato cordial y amable de parte del personal que los atiende en la Microred Chupaca – Unión; sin embargo el 9% no compartieron los puntos de vista de la mayoría y el 3% manifestaron desconocer, sumando el 100%.

Tal como se aprecia en la información anterior, es evidente que la mayoría de los consultados y que concurren con mucha frecuencia a las consultas odontológicas, refirieron recibir un trato cordial y amable de parte del personal que los atiende en la Microred Chupaca, lo cual satisface las expectativas de las gestantes e influye favorablemente en la percepción de la imagen institucional.

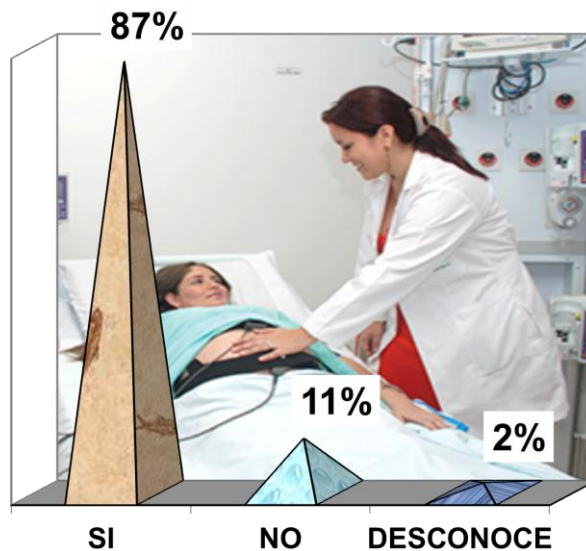
Tabla N° 3

Calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	167	87
b) No	21	11
c) Desconoce	5	2
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 3

***CALIDEZ EN LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA A
PACIENTES Y/O USUARIAS***



Fuente: *Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.*

INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un promedio del 87% señalaron que efectivamente aprecian calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarios en las consultas odontológicas; mientras el 11% no estuvieron de acuerdo con el grupo anterior y el 2% complementario refirieron desconocer, arribando al 100% de la muestra y donde prevalece la respuesta afirmativa.

Analizando la parte porcentual de la pregunta, encontramos que dos tercios aproximadamente de los que respondieron en la primera de las opciones, destacaron que existe calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarios que buscan ser atendidos en las consultas odontológicas a nivel de la Microred Chupaca – Junín; destacando que además del profesionalismo que muestra el personal que pertenece a la institución, también se encuentra en cada uno de ellos calidez en la forma de atención que vienen recibiendo; situación que a no dudarlo influye en los servicios que se vienen dando en la organización.

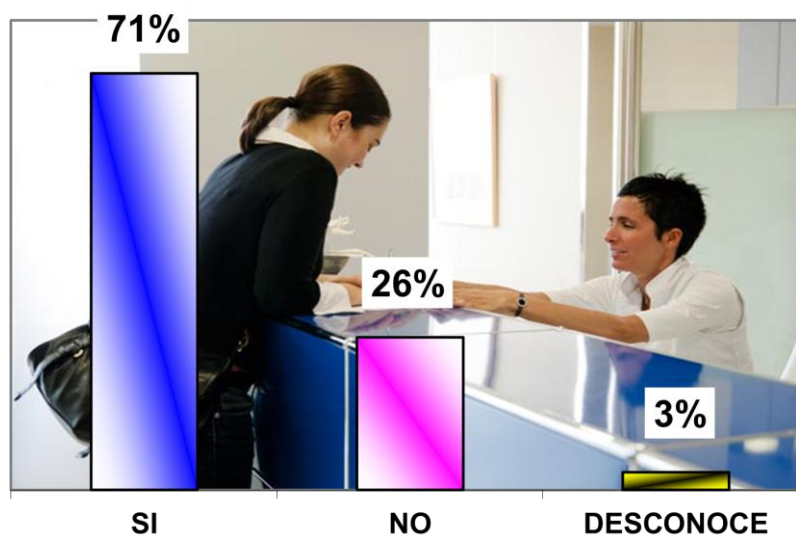
Tabla N° 4

Rapidez en los servicios que se brinda a las pacientes y/o usuarias de la Microred Chupaca – Junín.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	136	71
b) No	51	26
c) Desconoce	6	3
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 4

***RAPIDEZ EN LOS SERVICIOS QUE SE BRINDA
A LAS PACIENTES Y/O USUARIAS DE LA
MICRORED CHUPACA - JUNÍN***



Fuente: Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.

INTERPRETACIÓN

En lo relacionado a los alcances de la pregunta, observamos que el 71% de los consultados, respondieron afirmativamente; es decir, los encuestados señalaron que a nivel de la Microred Chupaca – Junín, existe rapidez en los servicios que se brindan a las pacientes y usuarias; sin embargo el 26% respondieron todo lo contrario en relación con la primera de las alternativas y el 3% manifestaron desconocer, llegando al 100% de la muestra.

Tal como se aprecia en el párrafo anterior, no cabe duda que la primera de las alternativas concentró la mayor atención de las encuestadas, quienes fueron de la opinión que existe rapidez en los servicios que se brindan; sin embargo muchas veces uno de los problemas que están latentes están referidos a los insumos que son escasos y muchas veces quienes concurren a estos establecimientos buscan la forma de solucionarlos; pero sin embargo destacan el profesionalismo del personal que trabaja en la organización.

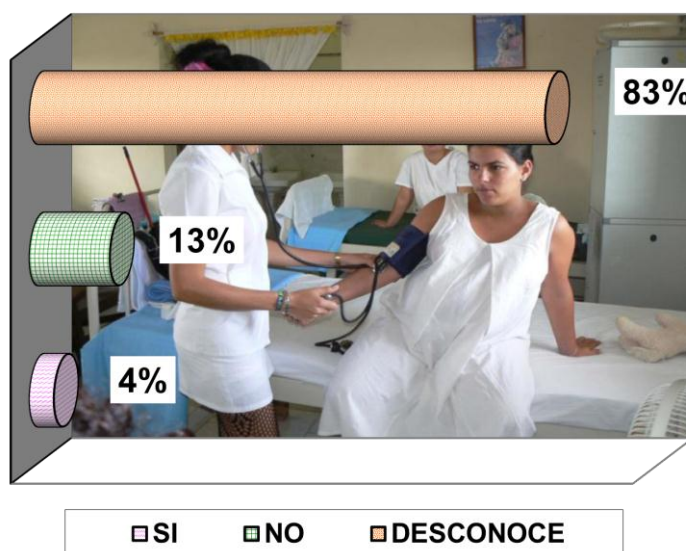
Tabla N° 5

Personal suficiente para atender a pacientes y/o usuarias de la Microred Chupaca – Junín.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	7	4
b) No	25	13
c) Desconoce	161	83
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 5

**PERSONAL SUFICIENTE PARA ATENDER A
PACIENTES Y/O USUARIAS DE LA MICRORED
CHUPACA - JUNÍN**



Fuente: Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico correspondiente, que la información que se presenta en un promedio del 83% de los encuestados, señalaron desconocer si en la Microred Chupaca – Junin, disponen de personal suficiente para atender a las usuarias; en cambio el 13% no estuvieron de acuerdo con la mayoría y el 4% fueron los únicos que respondieron afirmativamente, sumando el 100%.

En este panorama el estudio llevado a cabo sobre esta realidad, clarificó que la mayoría de las encuestadas reconocieron que en la Microred Chupaca – Junín, desconocen si existen los recursos humanos suficientes para brindar atención las usuarias de estos servicios, por lo cual consideran que una de las limitantes está relacionada que a nivel de la organización carecen del potencial humano requerido para estos fines.

Tabla N° 6

Es apropiada la infraestructura y recursos destinados a atender a pacientes y/o usuarias de esta institución.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	139	72
b) No	47	24
c) Desconoce	7	4
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 6

ES APROPIADA LA INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DESTINADOS A ATENDER A PACIENTES Y/O USUARIAS DE ESTA INSTITUCIÓN



Fuente: *Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.*

INTERPRETACIÓN

Referente a la información recopilada en la interrogante, apreciamos que el 72% de los encuestados respondieron en la primera de las opciones; es decir, afirman que la infraestructura y recursos destinados para atender a los pacientes y/o usuarios que concurren a esta microred, es la apropiada; sin embargo el 24% no compartieron los puntos de vista del grupo anterior y el 4% restante fueron los únicos que respondieron que desconocían, totalizando el 100%.

El entorno en el cual se llevó a cabo la investigación, facilitó conocer que efectivamente los encuestados en su mayoría consideran que la infraestructura y recursos destinados para atender es la apropiada; hechos que a no dudarlo, demuestran que la microred cuenta con ambientes y recursos apropiados, a fin de dar servicios a los pacientes que asisten a las consultas odontológicas y se lleva a cabo en forma adecuada.

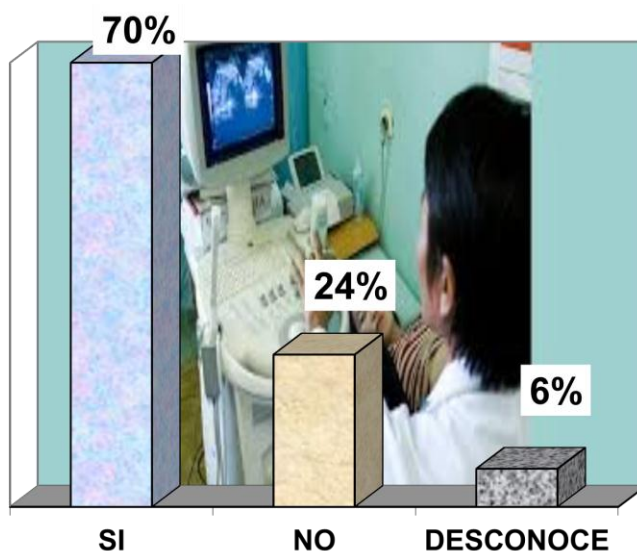
Tabla N° 7

Es coherente la calidad de atención que se brinda a gestantes de la
Microred Chupaca – Junín.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	136	70
b) No	46	24
c) Desconoce	11	6
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 7

***ES COHERENTE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE SE BRINDA A GESTANTES DE LA
MICRORED CHUPACA - JUNÍN***



Fuente: Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.

INTERPRETACIÓN

La opinión de las encuestadas en un promedio del 70%, consideran que es coherente la calidad de atención que se brinda a las gestantes en la Microred Chupaca – Junín; sin embargo el 24% respondieron todo lo contrario en comparación con la primera de las alternativas y el 6% manifestaron desconocer, arribando al 100% de la muestra considerada en la investigación.

El contexto en el cual se llevó a cabo el acopio del material y expuesto con claridad en el párrafo anterior, nos muestra que la mayoría de las encuestadas, manifestaron que la atención que se da en la Microred Chupaca – Junín, la califican como coherente y satisface las expectativas de atención que se brinda en la Institución; es por eso que más de dos tercios de las consultadas inclinaron su respuesta afirmativamente.

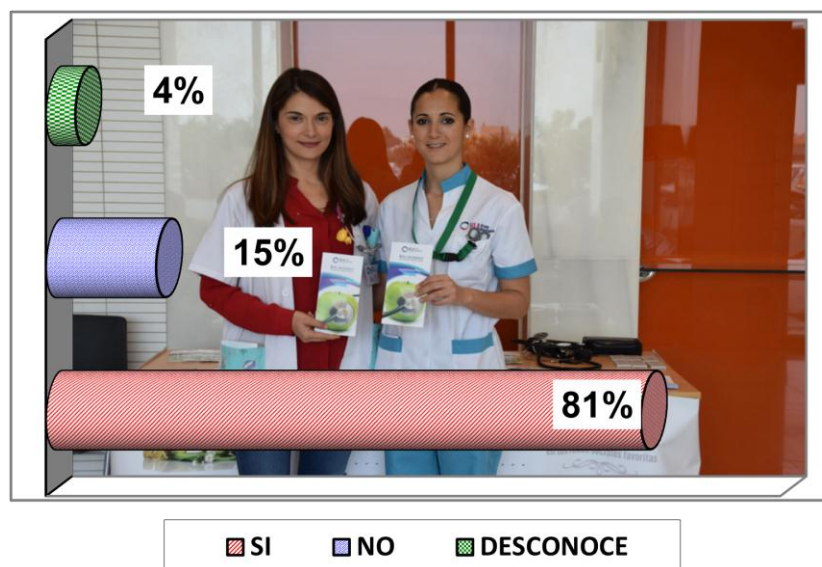
Tabla N° 8

Existe reconocimiento por el servicio prestado a gestantes en esta Microred.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	157	81
b) No	29	15
c) Desconoce	7	4
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 8

***EXISTE RECONOCIMIENTO POR EL SERVICIO
PRESTADO A GESTANTES EN ESTA MICRORED***



Fuente: *Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.*

INTERPRETACIÓN

Respecto a la información que se presentó como resultado del trabajo de campo, encontramos que el 81% de las encuestadas, fueron de la opinión que a nivel de la Microred Chupaca – Junín, existe reconocimiento por los servicios que se vienen prestando a las gestantes que concurren a nivel de la organización; mientras el 15% fueron los únicos las únicas que respondieron negativamente y el 4% manifestaron desconocer, totalizando el 100%.

El marco en el cual se llevó a cabo el estudio, nos demuestra que más de dos tercios de las encuestadas, opinaron que los servicios que se prestan tienen el reconocimiento de las usuarias, toda vez que lo consideran apropiados y satisfacen sus expectativas, en razón que pese a las limitantes existentes, el personal demuestra calidez e interés por atenderlos en las consultas que tienen en la institución.

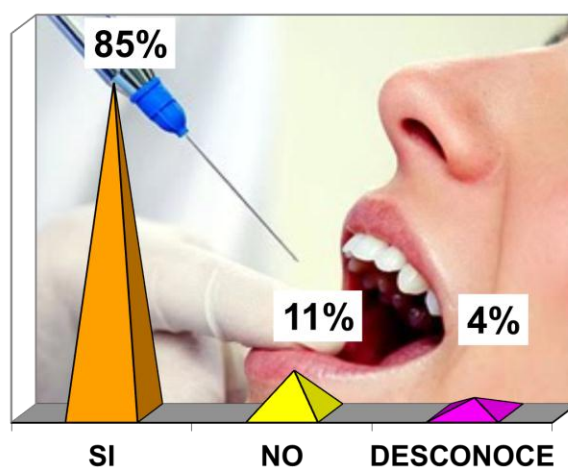
Tabla N° 9

Se está logrando fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la consulta odontológica en esta Microred.

ALTERNATIVAS	Fi	%
a) Si	165	85
b) No	21	11
c) Desconoce	7	4
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 9

***SE ESTÁ LOGRANDO FIABILIDAD EN LOS
SERVICIOS QUE RECIBEN LAS GESTANTES EN
LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN ESTA
MICRORED***



Fuente: *Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.*

INTERPRETACIÓN

Naturalmente los datos que observamos en la parte porcentual y gráfica de la pregunta, señalan que el 85% de las encuestadas respondieron afirmativamente, justificándolo en el sentido que los servicios vienen logrando la fiabilidad de parte de las gestantes que concurren a sus consultas odontológicas en la Microred Chupaca – Junín; sin embargo el 11% no compartieron los puntos de vista de los anteriores y el 4% restante indicaron desconocer, cubriendo así el 100% de la muestra.

Según lo mostrado en líneas anteriores, destaca la primera de las alternativas que concentró la opinión de las encuestadas y que reconocieron que existe fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en dicha microred; situación que además de merecer el reconocimiento y la percepción favorable por parte de las usuarias, también evidencia preocupación en la parte administrativa y el compromiso de los recursos humanos que laboran en la institución.

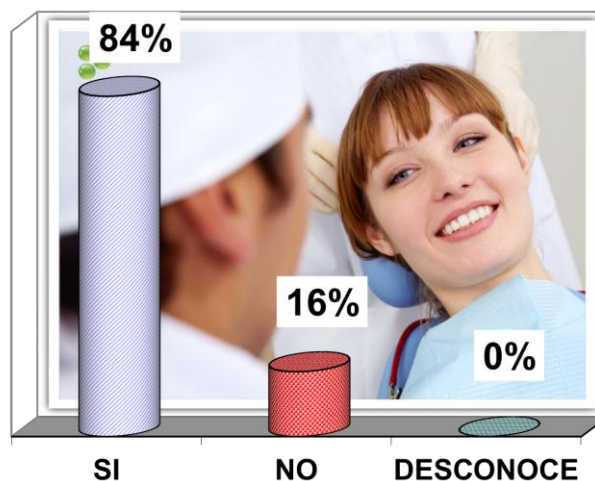
Tabla N° 10

Las pacientes y/o usuarias perciben que los servicios satisfacen sus expectativas.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	161	84
b) No	31	16
c) Desconoce	1	0
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 10

LAS PACIENTES Y/O USUARIAS PERCIBEN QUE LOS SERVICIOS SATISFACEN SUS EXPECTATIVAS



Fuente: Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.

INTERPRETACIÓN

Se aprecia que la tendencia de los resultados que se presentan en la tabla, señalan en un promedio del 84% que las pacientes y/o usuarias que concurren a las consultas odontológicas en la Microred Chupaca – Junín, consideran que los servicios que se brindan a las pacientes satisfacen sus expectativas; y el 16% no coincidieron con los puntos de vista relacionados con el grupo anterior, sumando el 100%.

En resumen los datos que se presentaron tanto en la tabla como en el gráfico correspondiente, dejaron en claro que más de dos tercios de las pacientes que concurren a las consultas odontológicas que se brindan en la Microred Chupaca – Junín, consideran que satisfacen sus expectativas, en razón que siempre son informadas sobre los avances en el servicio odontológico, así como también las implicancias que tienen en cuanto a su salud en caso descuiden su tratamiento; apreciando que existe también calidez en su personal, pese a lo limitado de los recursos humanos que disponen en la institución.

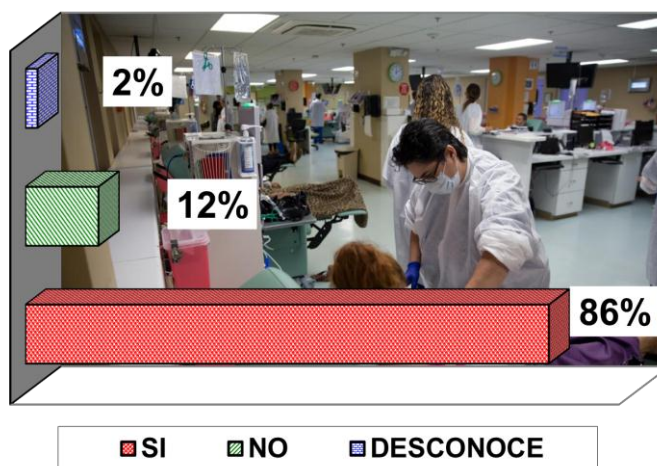
Tabla N° 11

Los servicios que reciben las pacientes y/o usuarias son oportunos y esmerados.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	166	86
b) No	24	12
c) Desconoce	3	2
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 11

***LOS SERVICIOS QUE RECIBEN LAS PACIENTES
Y/O USUARIAS SON OPORTUNOS Y
ESMERADOS***



Fuente: Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.

INTERPRETACIÓN

Los resultados que se presentan en la tabla, demuestran que el 86% de las consultadas que respondieron en la primera de las alternativas, fueron de la opinión que los servicios que reciben, los consideran oportunos y esmerados, satisfaciendo sus expectativas; en cambio el 12% no compartieron los puntos de vista de los anteriores y el 2% refirieron desconocer, arribando al 100%.

La importancia de la información proporcionada por las encuestadas, dejó en claro que los servicios que se ofrecen en la Microred Chupaca – Junín, son oportunos y esmerados y tal como se mencionó en líneas anteriores deja satisfechas a las gestantes que concurren para ser atendidas en la Institución, prevaleciendo la percepción favorable sobre las consultas odontológicas.

Tabla N° 12

Recibe información detallada sobre su estado de salud.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	178	92
b) No	12	6
c) Desconoce	3	2
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 12

RECIBE INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE SU ESTADO DE SALUD



Fuente: *Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.*

INTERPRETACIÓN

Observando la información estadística y gráfica de la pregunta, encontramos que el 92% de las encuestadas inclinaron su respuesta en la primera de las opciones, destacando que son informadas adecuadamente sobre su estado de salud; mientras el 6% no compartieron los puntos de vista de mayoría y el 2% complementario señalaron desconocer, llegando al 100%.

Tal como se observa en la información presentada en la tabla y gráfico correspondiente, encontramos que casi la totalidad de las gestantes que concurren por consultas odontológicas en la Microred Chupaca - Junín, manifestaron su satisfacción por la información detallada sobre su estado de salud y también por la calidez del personal que trabaja en la organización.

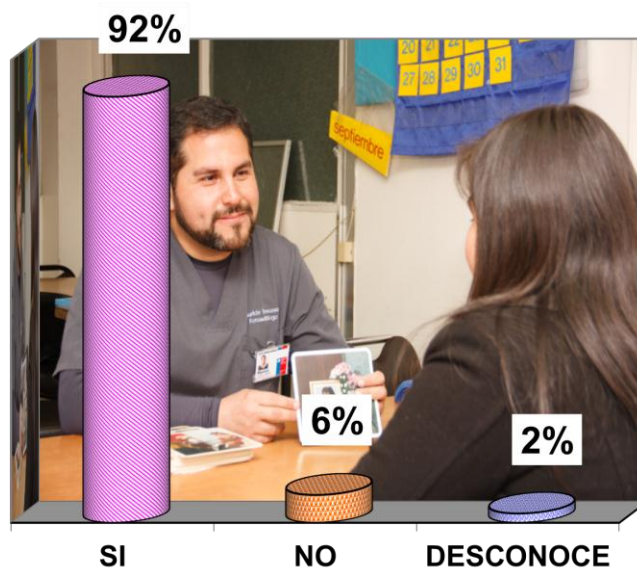
Tabla N° 13

Recibe Usted una atención personalizada.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	178	92
b) No	11	6
c) Desconoce	4	2
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 13

***RECIBE USTED UNA ATENCIÓN
PERSONALIZADA***



Fuente: Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo planteado en la pregunta, la información estadística y gráfica que se acompaña, permitió conocer que el 92% de las encuestadas eligieron la primera de las alternativas, es decir consideran haber sido atendidas con diligencia y prontitud pese a lo limitado del personal existente en la institución; lo cual no fue compartido por el 6% tuvieron diferentes puntos de vista y el 2% quienes refirieron desconocer, sumando el 100%.

Tal como se observa en la información que se visualiza en la tabla y gráfico correspondiente, podemos señalar que efectivamente casi la totalidad de las gestantes que concurren a las consultas odontológicas, manifestaron que la atención es personalizada a nivel de la Microred Chupaca - Junín, destacando que pese a las limitaciones prevalece el profesionalismo del personal que trabaja en estas áreas, logrando la complacencia de las encuestadas.

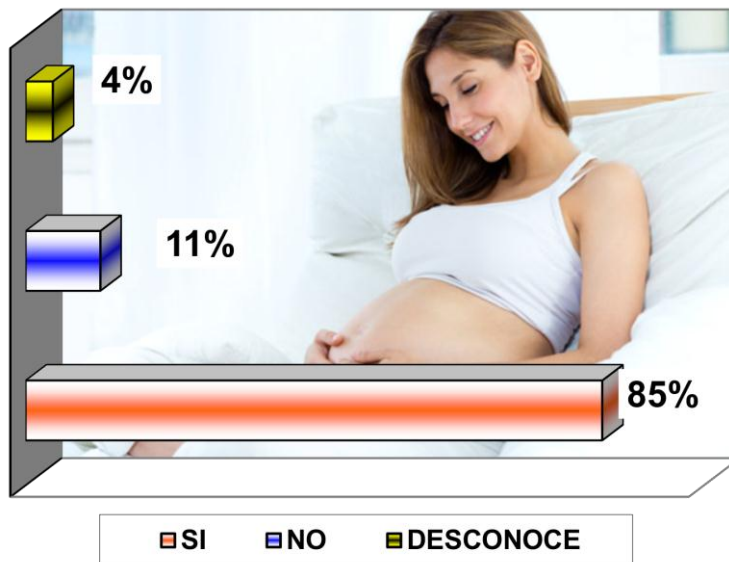
Tabla N° 14

Satisfacción en las gestantes de la Microred Chupaca – Junín.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	163	85
b) No	22	11
c) Desconoce	8	4
TOTAL	193	100%

Gráfico No. 14

**SATISFACCIÓN EN GESTANTES DE LA
MICRORED CHUPACA – JUNÍN**



Fuente: Pacientes del servicio odontológico y gestantes de la Microred Chupaca - Junín, periodo 2016.

INTERPRETACIÓN

A fin de clarificar la problemática relacionada sobre esta realidad y a la cual está referida la pregunta, los resultados que se presentan en un promedio del 85%, desatacan la satisfacción de las gestantes que concurren a las instalaciones de la Microred Chupaca – Junín, con el fin de recibir atención odontológica; en cambio el 11% fueron los únicos que opinaron todo lo contrario en comparación con el grupo mayoritario y el 4% refirieron desconocer, totalizando el 100%.

Si analizamos la información considerada en el párrafo anterior, es notorio que la mayoría de las consultadas, refirieron que se encuentran satisfechas por los servicios recibidos en las consultas odontológicas; apreciando a su vez la dedicación de los profesionales que pese a la escases de insumos y al poco personal que disponen, los servicios satisfacen sus necesidades e influye directamente en la percepción de la imagen de la institución.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para probar la hipótesis propuesta se utilizó la prueba Ji Cuadrado corregida por Yates, ya que más del 20% de las celdas que contienen las frecuencias esperadas de las tablas presentadas, correspondientes a las hipótesis secundarias a hasta la f y la hipótesis general, son menores a cinco (5), lo que obliga a la combinación de celdas adyacentes de cada una de las *tablas (3x3)* para finalmente obtener una *tabla 2x2*. La fórmula es como sigue:

Dónde:

$$\chi^2 = \frac{(|ad - bc| - n/2)^2 n}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

a= Celda, primera columna, primera fila

b= Celda, segunda columna, primera fila

c= Celda, primera columna, segunda fila

d= Celda, segunda columna, segunda fila

Hipótesis a:

H₀: Las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, no logran significativamente el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín.

H₁: Las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran significativamente el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín.

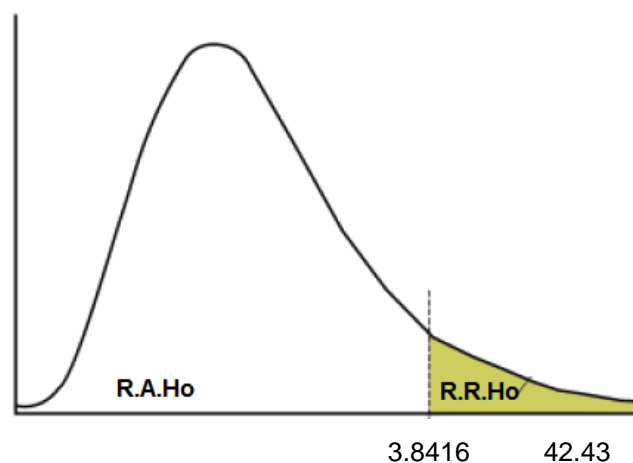
Existe citas y consultas oportunas	Reconocen el servicio prestado			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	149	18	1	168
No	8	11	2	21
Desconoce	0	0	4	4
Total	157	29	7	193

Para rechazar hipótesis nula (H_0), el valor calculado de χ^2 debe ser mayor o igual a 3.8416, valor obtenido cuando χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1)(2-1) = 1$ grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Luego de combinar las celdas y tener una tabla 2x2 la prueba Ji Cuadrado es:

$$\chi^2 = \frac{(|149 * 17 - 19 * 8| - 193 / 2)^2 193}{(168)(25)(157)(36)} = 42.43$$

Estadísticamente, como $42.43 > 3.8416$, se rechaza **H_0** . De manera gráfica se observa de manera clara:



Por lo tanto, se concluye que las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran significativamente el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín.

Hipótesis b:

H₀: La percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, no logra significativamente la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca - Junín.

H₁: La percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra significativamente la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca - Junín.

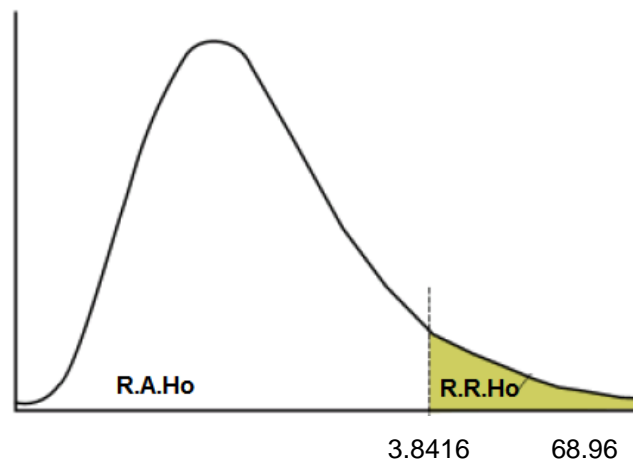
Percepción de trato cordial y amable del personal	Existe fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	159	10	1	170
No	6	9	2	17
Desconoce	0	2	4	6
Total	165	21	7	193

Para el rechazo de la hipótesis nula (H₀), el valor calculado de χ^2 debe ser mayor o igual a 3.8416, valor obtenido cuando χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Luego de combinar las celdas y tener una tabla 2x2 la prueba Ji Cuadrado es:

$$\chi^2 = \frac{(|159 * 17 - 11 * 6| - 193 / 2)^2 193}{(170)(23)(165)(28)} = 68.96$$

Estadísticamente, como $68.96 > 3.8416$, se rechaza **H₀**. De manera gráfica se observa de manera clara:



Por lo tanto, se concluye que la percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra significativamente la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca - Junín.

Hipótesis c:

H₀: La calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, no incide positivamente en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas.

H₁: La calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas.

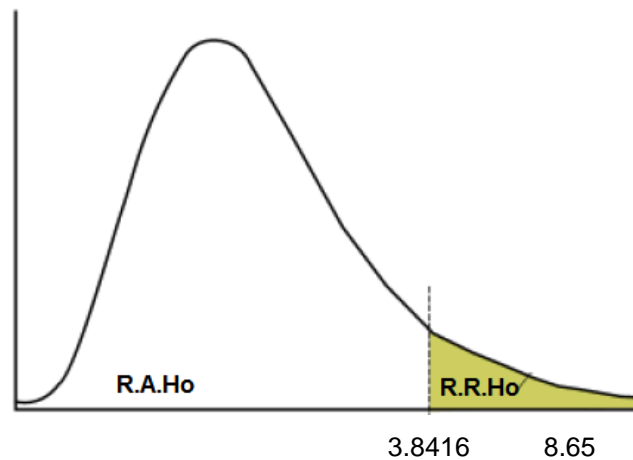
Existe calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias	Los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	145	22	0	167
No	12	8	1	21
Desconoce	4	1	0	5
Total	161	31	1	193

Para rechazar la hipótesis nula (H₀), el valor calculado de χ^2 debe ser mayor o igual a 3.8416, valor obtenido cuando χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Luego de combinar las celdas y tener una tabla 2x2 la prueba Ji Cuadrado es:

$$\chi^2 = \frac{(|145 * 10 - 22 * 16| - 193 / 2)^2 193}{(167)(26)(161)(32)} = 8.65$$

Estadísticamente, como 8.65 > 3.8416, se rechaza **H₀**. De manera gráfica se observa de manera clara:



Por lo tanto, se concluye que la calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas.

Hipótesis d:

H_0 : La rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, no incide positivamente en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín.

H_1 : La rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide positivamente en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín.

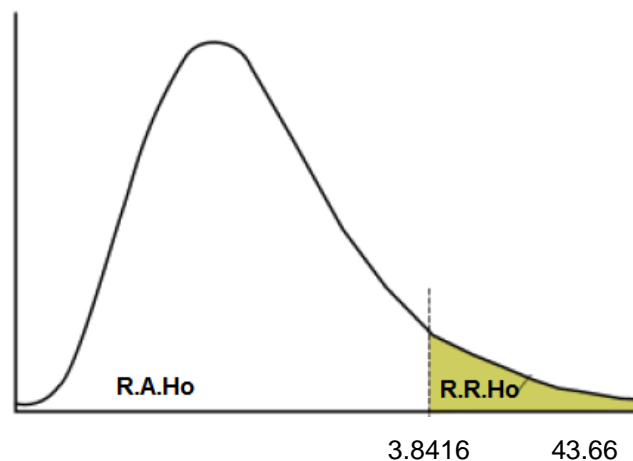
Existen rapidez en los servicios que se ofrecen	Existe servicios oportunos y esmerados			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	132	4	0	136
No	33	18	0	51
Desconoce	1	2	3	6
Total	166	24	3	193

Para rechazar la hipótesis nula (H_0), el valor calculado de χ^2 debe ser mayor o igual a 3.8416, valor obtenido cuando χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1)(2-1) = 1$ grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Luego de combinar las celdas y tener una tabla 2x2 la prueba Ji Cuadrado es:

$$\chi^2 = \frac{(|132 * 23 - 4 * 34| - 193 / 2)^2 193}{(136)(57)(166)(27)} = 43.66$$

Estadísticamente, como $43.66 > 3.8416$, se rechaza **H_0** . De manera gráfica se observa de manera clara:



Por lo tanto, se concluye que la rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide positivamente en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín.

Hipótesis e:

H_0 : El personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, no incide positivamente en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín.

H_1 : El personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide positivamente en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín.

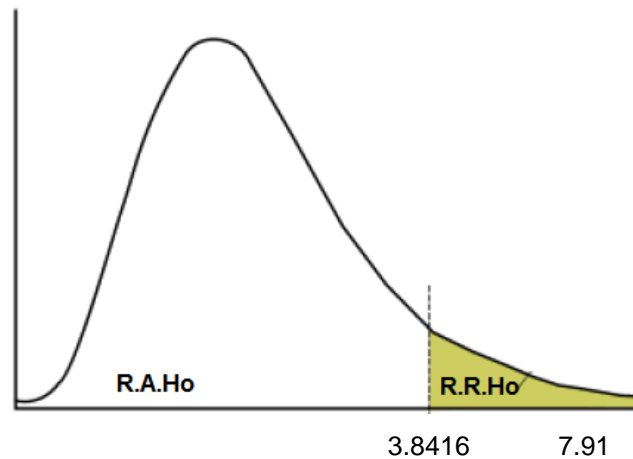
Existe personal suficiente	Existe información detallada sobre el estado de salud			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	4	3	0	7
No	25	0	0	25
Desconoce	149	9	3	161
Total	178	12	3	193

Para rechazar hipótesis nula (H_0), el valor calculado de χ^2 debe ser mayor o igual a 3.8416, valor obtenido cuando χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1)(2-1) = 1$ grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Luego de combinar las celdas y tener una tabla 2x2 la prueba Ji Cuadrado es:

$$\chi^2 = \frac{(|4 * 12 - 3 * 174| - 193 / 2)^2 193}{(7)(186)(178)(15)} = 7.91$$

Estadísticamente, como $7.91 > 3.8416$, se rechaza H_0 . De manera gráfica se observa de manera clara:



Por lo tanto, se concluye que el personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide positivamente en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín.

Hipótesis f:

H_0 : La infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, no incide positivamente en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín.

H_1 : La infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín.

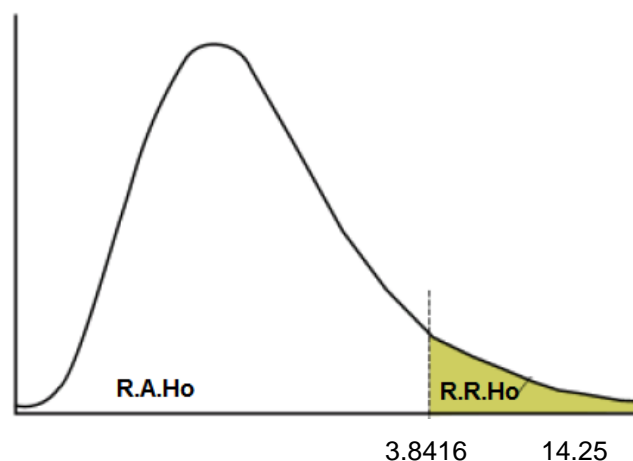
Existe infraestructura apropiada y recursos	Existe atención personalizada			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	135	4	0	139
No	41	6	0	47
Desconoce	2	1	4	7
Total	178	11	4	193

Para rechazar hipótesis nula (H_0), el valor calculado de χ^2 debe ser mayor o igual a 3.8416, valor obtenido cuando χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1) (2-1) = 1$ grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Luego de combinar las celdas y tener una tabla 2x2 la prueba Ji Cuadrado es:

$$\chi^2 = \frac{(|135 * 11 - 4 * 43| - 193 / 2)^2 193}{(139)(54)(178)(15)} = 14.25$$

Estadísticamente, como $14.25 > 3.8416$, se rechaza **H_0** . De manera gráfica se observa de manera clara:



Por lo tanto, se concluye que la infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín.

Hipótesis General:

H₀: La calidad de atención en la consulta odontológica, no incide significativamente en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016.

H₁: La calidad de atención en la consulta odontológica, incide significativamente en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016.

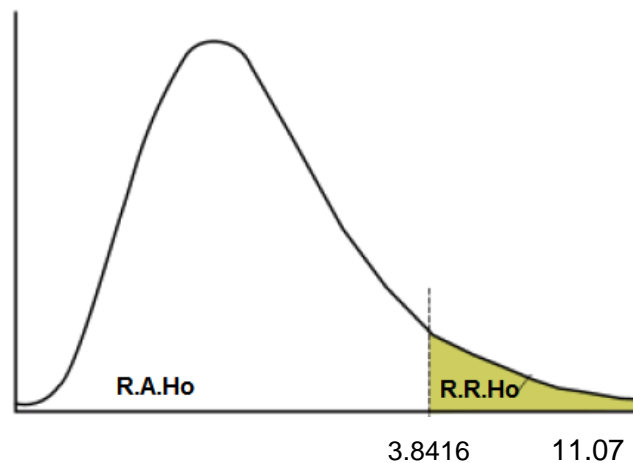
Existe calidad de atención en la consulta	Existe satisfacción			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	123	11	2	136
No	34	8	4	46
Desconoce	6	3	2	11
Total	163	22	8	193

Para rechazar la hipótesis nula (H₀), el valor calculado de χ^2 debe ser mayor o igual a 3.8416, valor obtenido cuando χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Luego de combinar las celdas y tener una tabla 2x2 la prueba Ji Cuadrado es:

$$\chi^2 = \frac{(|123 * 17 - 13 * 40| - 193 / 2)^2 193}{(136)(57)(163)(30)} = 11.07$$

Estadísticamente, como $11.07 > 3.8416$, se rechaza **H₀**. De manera gráfica se observa de manera clara:



Por lo tanto, se concluye que la calidad de atención en la consulta odontológica, incide significativamente en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016.

4.3 DISCUSIÓN

Como resultado de haber aplicado la técnica de la encuesta a pacientes gestantes que concurren a la consulta odontológica en la Microred Chupaca – Junín, se encontró que efectivamente prevalece la calidad de atención en los consultorios en referencia y pese a lo limitado del personal profesional, asistenciales y administrativos, los servicios cumplen los estándares previstos para estos fines; logrando así la satisfacción de usuarias, en razón de haber sido atendidas en la institución.

Por otra parte como resultado del trabajo de campo, se encontró en la contrastación de las hipótesis que se utilizó la prueba Ji Cuadrado corregida por Yates; estableciéndose que las hipótesis en referencia han sido aceptadas; demostrándose así que existe relación causal entre la variable independiente y sus indicadores en la variable dependiente; quedando por lo tanto demostrado que la calidad de atención a logrado la satisfacción de las gestantes en las consultas odontológicas que concurren a la Microred Chupaca – Junín.

Con relación al tema de investigación se encontró a la autora **TOVAR HUAMANCAYO, Sandra Verónica**, quien desde su punto de vista nos da la siguiente información: La satisfacción del paciente es un componente esencial para incrementar la competitividad del sector salud. La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de pacientes es fundamental para alcanzar su satisfacción.

Los usuarios pueden evaluar la calidad del servicio expresando su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos, o en todo el servicio recibido. Pero además de ser un criterio válido sobre la atención recibida, la satisfacción de los usuarios permite obtener su cooperación y contribución para su propio bienestar. Por esta razón, la satisfacción es fundamental como resultado de la atención. (p. 5)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 5.1.1** Los datos obtenidos como producto del estudio permitió establecer que las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran significativamente el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín.
- 5.1.2** Los datos puestos a prueba permitieron demostrar que la percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra significativamente la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca - Junín.

- 5.1.3** Los datos obtenidos permitieron establecer a través de la prueba de hipótesis respectiva que la calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas.
- 5.1.4** Se ha establecido que la rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide positivamente en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín.
- 5.1.5** El análisis de los datos obtenidos y posteriormente contrastados permitieron demostrar que el personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide positivamente en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín.
- 5.1.6** Se ha establecido, como producto de la contrastación de hipótesis que, la infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, no incide positivamente en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín.
- 5.1.7** En conclusión, se ha determinado que la calidad de atención en la consulta odontológica, incide significativamente en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016.

5.2 RECOMENDACIONES

- 5.2.1** Se hace necesario que a fin de mantener los estándares en cuanto a la calidad de atención en las consultas odontológicas, es

conveniente que el personal profesional, asistentes y administrativos de la Microred Chupaca – Junín, se incremente con relación a la programación de número de odontólogos así como de habitantes, con el fin de brindar servicios oportunos a las usuarias e inclusive con la ampliación de los horarios establecidos para estos fines.

5.2.2 Es conveniente que dada la afluencia a las consultas odontológicas por parte de las gestantes, debe optimizarse la parte logística y tecnológica, así como también la infraestructura destinada a la atención de las pacientes y/o usuarias; hechos que a no dudarlo incidirán directamente en la percepción de la imagen institucional.

5.2.3 Dada la importancia que tiene el estudio llevado a cabo en la Microred Chupaca – Junín, en el periodo 2016; ha facilitado conocer como parte de las entrevistas no estructuradas aplicadas en el lugar, que quienes asisten a estas consultas requieren del apoyo del Estado en cuanto a los insumos que son utilizados en tratamiento odontológicos, en razón que la situación económica de muchas de las personas que reciben estos tratamientos no cuentan con los recursos económicos necesarios por provenir de zonas urbano marginales y de comunidades cercanas a esta ciudad.

B I B L I O G R A F Í A

Referencias Bibliográficas:

1. ABADI Miguel. (2011) **LA CALIDAD DE SERVICIO.**, Editada por la Facultad de ciencia Económicas Universidad de Buenos Aires, Argentina, pp. 104
2. CASTRO PRIETO, Melvin Ricalde; VILLAGARCÍA ZECEREDA, Hugo y Santiago, SACO MÉNDEZ. (2010) **SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA**, Editado por la FMH-UNSAACC, Estados Unidos, pp. 153
3. CORTEZ, R. (2014) **EQUIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD: EL CASO DE LOS CLAS**, Editorial Universidad del Pacífico, Lima-Perú, pp. 298
4. CROSMAN, A. y P., HARRIS. (2013) **JOB SATISFACTION OF SECONDARY SCHOOL TEACHERS. EDUCATIONAL MANAGEMENT ADMINISTRATION LEADERSHIP**, Editorial USAID, Estados Unidos, pp. 754
5. DONABEDIAN, Avedis. (2012) **LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA**, Editorial Instituto Nacional de Salud Pública, México.
6. GERSON, Richard. (2010) **COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: MANTENGAN LA LEALTAD SIEMPRE**, Editorial ISBN, Estados Unidos, pp. 331
7. LIZARZABAL GARCÍA, Maribel; AÑEZ, Marianela y Gisela, ROMERO. (2012) **LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MARACAIBO**, Editorial Hospital de Maracaibo, Venezuela, pp. 521
8. MALAGÓN LONDOÑO, Gustavo, GALÁN MORERA, Ricardo y Gabriel, PONTÓN LAVERDE. (2014) **AUDITORIA EN SALUD**, Editorial médica panamericana, Buenos Aires – Argentina, pp. 699

9. MIÑO, G. (2012) **GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD ASISTENCIAL**, Editorial Revista JANO, España, pp. 145
10. MIYAHIRA, J. (2010) **CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, Editorial Revista Médica Herediana, México, pp. 216
11. POLL, Roswitha y BOEKHORST, Peter. (2014) **MEDICIÓN DE CALIDAD DE DIRECTRICES INTERNACIONALES PARA MEDIDA DE FUNCIONAMIENTO EN BIBLIOTECAS ACADÉMICAS**, Editorial IFLA, primera edición, Alemania, pp.428
12. RIAL, A.; VARELA, J.; BRAÑA, T. y LÉVY, J.P. (2011) **EL VALOR DE LA MARCA A PARTIR DE SU RELACIÓN CON EL CONSUMIDOR**, Editorial Psicotema, cuarta edición, Estados Unidos, pp.254
13. UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. (2013) **ADMINISTRACIÓN EN SALUD**, Editado por la Universidad de los Andes, Módulo I, Curso Medio de Salud Pública, Perú, pp. 121
14. WONG BLANDÓN, Yudy Carla; GARCÍA VEGA, Leyla del Carmen y Edgar, RODRÍGUEZ MARTÍNEZ (2010) **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**, Editado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua.

Referencias electrónicas:

15. ÁNGELES ÁVILA, Gloria, ROJAS CARBAJAL, Flaviano y Alejandra del Carmen MACIEL VILCHIS (2012) **PERCEPCIÓN DE LA EMBARAZADA SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL CONTROL PRENATAL**, Extraída de la página web: http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol5/1_PERCEPCION.pdf
16. CALDERÓN, N. (2012) **SERVICIO AL CLIENTE**, Extraída de la página web: www.monografías.com/trabajos, España.
17. CASTILLO ÁVILA, Irma Yolanda. (2013) **SATISFACCIÓN DE USUARIAS DEL CONTROL PRENATAL EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS Y FACTORES ASOCIADOS. CARTAGENA**, Extraída de la página web: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a10.pdf>

18. CUIDADODESALUD.GOV. (2016) **ESTADO DE SALUD**, extraída de la página web: <https://www.cuidadodesalud.gov/es/glossary/health-status/>
19. DEFINICIÓN.DE. (2013) **CONSULTA**, extraída de la página web: <https://definicion.de/consulta/>.
20. DEFINICIÓN.DE. (2017) **PERSONAL**, extraída de la página web: <https://definicion.de/personal/>.
21. DEFINICIÓNABC. (2014) **INFRAESTRUCTURA**, extraída de la página web: <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>.
22. DEFINICIONABC.COM. (2013) **DEFINICIÓN DE ESMERO**, extraída de la página web: <https://www.definicionabc.com/social/esmero.php>.
23. ECURED. (2016) **PACIENTE**, extraída de la página web: <https://www.ecured.cu/Paciente>.
24. EDUKATIVOS.COM. (2015) **RECONOCIMIENTO**, extraída de la página web: <http://www.edukativos.com/apuntes/archives/3484>
25. GONZALEZ DE VICENZO, Claudia. (2015) **EXPECTATIVAS**, extraída de la página web: <http://claudiagonzalezdevicenzo.org/expectativas/>
26. HERNÁNDEZ, Fátima. (2014) **SUPUESTOS TEÓRICOS**, extraído de la página web: <https://prezi.com/cyysul487tg1/establecimiento-de-supuestos-teoricos/>
27. HUARCAYA HUISA, Rey Luces. (2015) **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ANDAHUAYLAS, 2015**, extraída de la página web: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. HUISA GUARDIA Gladys Asunta. (2006) **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL HOSPITAL DE LA BASE NAVAL. CALLAO. OCTUBRE – DICIEMBRE 2003**, extraída de la página web: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1891>.

29. MARRACINO, Camilo. (2016) **TENDENCIAS EN LA ATENCION MEDICA Y CAMBIOS EN LA CONCEPCION DE LA CALIDAD**, extraída de la página web: <http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/TendenciasAtMedCambiosConcepcionCalidad.pdf>
30. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. **SALUD MENTAL**, extraída de la página web: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
31. ORGANIZACIÓN PARA LA EXCELENCIA DE LA SALUD. (2014) **CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**, Extraída de la página web: <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>
32. OTERO, J. (2013) **¿QUÉ ES LA CALIDAD EN SALUD?**, Extraído de la página web: <http://www.gerenciasalud.com/art328htm>
33. PÉREZ QUINTANA, Diana. (2010) **EL SECTOR DE SERVICIOS DE SALUD**, Extraída de la página web: www.monografías.com, España.
34. REVISTA MÉDICA, (2015) **Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente?** Extraída de la página web: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005
35. ROJAS MOYA, Jaime Luis. (2012) **GESTIÓN POR PROCESO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD**, Extraído de la página web: <http://www.eumed.net>, Bolivia.
36. SAINZ-MAZA APARICIO, M., SÁNCHEZ YUBERO, S. y J.A. GRANADOS GARRIDO (2009) **ENCUESTA DE EMBARAZADAS CAPTADAS EN ATENCIÓN PRIMARIA**, Extraída de la página web: <http://formaciones.elmedicointeractivo.com/emiold/publicaciones/centrosalud8/506-510.pdf>
37. SALDAÑA CHABLA, Olga Beatriz y Mónica Maricela, SANANGO PATIÑO. **CALIDAD DE ATENCIÓN CIENTÍFICO HUMANÍSTICO QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE COJITAMBO. AZOGUES, 2014**, extraída de la página web: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/TESIS.pdf>
38. SALUD.CCM.NET. (2015) **PACIENTE**, extraída de la página web: <http://salud.ccm.net/faq/15489-paciente-definicion>

39. SÁNCHEZ RODRIGUEZ, Violeta. (2016) **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN ATENCIÓN DE PARTO DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCÍA", MAYO Y JUNIO 2016**, extraída de la página web: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>
40. SIGNIFICADOS.COM. (2015) **CALIDEZ**, extraída de la página web: <http://designificados.com/calidez/>
41. SIGNIFICADOS.COM. (2016) **SIGNIFICADO DE TRABAJO**, extraída de la página web: <https://www.significados.com/trabajo/>
42. SIGNIFICADOS.COM. (2015) **SIGNIFICADOS DE RECURSOS**, extraída de la página web: <https://www.significados.com/recursos/>
43. THEFREEDICTIONARY.COM. (2014) **CORDIAL**, extraída de la página web: <https://es.thefreedictionary.com/cordial>
44. TOVAR HUAMANCAYO, Sandra Verónica. (2004) **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES AL RECIBIR LA ATENCIÓN PRENATAL EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, MAYO – DICIEMBRE 2003**, extraída de la página web: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/tovar_hs/tovar_hs.pdf
45. VENA, M. y M. REVOLÓ SÁNCHEZ. **ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO EN FUNCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN ESTABLECIDO**, extraída de la página web: <http://www.tdx.cat/handle/10803/10357>.
46. VILCA CALLATA, Vidal (2014) **CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO**, Extraída de la página web: <http://www.monografias.com/trabajos94/calidad-atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario/calidad-atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario.shtml#ixzz4W8xh3GAy>.
47. WORDREFERENCE.COM. (2014) **FIABILIDAD**, extraída de la página web: <https://www.wordreference.com/definicion/fiabilidad>.

48. DEFINICIÓN.DE. (2014) **SATISFACCIÓN**, extraída de la página web: <https://definicion.de/satisfaccion/>
49. CONCEPTODEFINICION.DE. (2016) **SERVICIO**, extraída de la página web: <http://conceptodefinicion.de/servicio/>
50. CONCEPTODEFINICION.DE. (2016) **USUARIO**, extraída de la página web: <http://conceptodefinicion.de/usuario/>

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA : CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES DE LA MICRORED CHUPACA – JUNÍN, PERIODO 2016.

AUTOR : ROSARIO JACQUELINE ZANABRIA COLI.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal	Variable independiente X. CALIDAD DE ATENCIÓN	x _{1.-} Citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarias. x _{2.-} Percibe trato cordial y amable del personal que lo atiende. x _{3.-} Calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias. x _{4.-} Rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarias. x _{5.-} Dispone de personal suficiente para atender a pacientes y/o usuarias. x _{6.-} Posee infraestructura apropiada y recursos para atender a pacientes y/o usuarias.	Tipo: Explicativo Nivel: Aplicado Método y Diseño: Ex post facto o retrospectivo	Población: A nivel de la Microred Chupaca – Junín. Muestra: 193 Pacientes de los servicios de Odontología y Obstetricia. Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico	Para el estudio se utilizó la encuesta.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos					
a. ¿De qué manera las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín? b. ¿En qué medida la percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca – Junín?	a. Establecer si las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín. b. Demostrar si la percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca – Junín.	a. Las citas y consultas oportunas que se brindan a pacientes y/o usuarios, logran significativamente el reconocimiento por el servicio prestado en la Microred Chupaca – Junín. b. La percepción de trato cordial y amable del personal que lo atiende, logra significativamente la fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la Microred Chupaca – Junín.					

<p>c. ¿De qué manera la calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas?</p> <p>d. ¿De qué manera la rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín?</p> <p>e. ¿De qué manera el personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín?</p> <p>f. ¿De qué manera la infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, incide en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín?</p>	<p>c. Establecer si la calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas.</p> <p>d. Establecer si la rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín.</p> <p>e. Demostrar si el personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín.</p> <p>f. Establecer si la infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, incide en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín.</p>	<p>c. La calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la percepción que los servicios que se ofrecen satisfacen sus expectativas.</p> <p>d. La rapidez en los servicios que se ofrecen a las pacientes y/o usuarias, incide positivamente en los servicios oportunos y esmerados que se dan en la Microred Chupaca - Junín.</p> <p>e. El personal suficiente que se dispone para atender a pacientes y/o usuarios, incide positivamente en la información detallada sobre su estado de salud que reciben en la Microred Chupaca - Junín.</p> <p>f. La infraestructura apropiada y recursos que se poseen para atender a pacientes y/o usuarias, incide positivamente en la atención personalizada que se ofrece en la Microred Chupaca - Junín.</p>	<p>Variable Independiente Y. SATISFACCIÓN EN GESTANTES</p>	<p>y₁.- Nivel de reconocimiento por el servicio prestado.</p> <p>y₂.- Logro de la fiabilidad en los servicios que reciben.</p> <p>y₃.- Perciben que los servicios satisfacen sus expectativas.</p> <p>y₄.- Recibe servicios oportunos y esmerados.</p> <p>y₅.- Recibe información detallada sobre su estado de salud.</p> <p>y₆.- Recibe atención personalizada.</p>			
---	--	---	--	--	--	--	--

ANEXO N° 2

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

La presente técnica de la Encuesta, tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: "**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES DE LA MICRORED CHUPACA – JUNÍN, PERIODO 2016**", la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

1. ¿En su opinión son oportunas las citas y consultas que se brindan a pacientes v/o usuarias en la institución?

- a) Si ()
b) No ()
c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿Percibe Usted un trato cordial y amable de parte del personal que lo atiende?

- a) Si ()
b) No ()
c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿Existe calidez en la atención que se brinda a pacientes y/o usuarios?

- a) Si ()
b) No ()
c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿Existe rapidez en los servicios que se brinda a las pacientes y/o usuarias de la Microred Chupaca - Junín?

- a) Si ()
b) No ()
c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿Dispone de personal suficiente para atender a pacientes y/o usuarias de la Microred Chupaca - Junín?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

6. ¿Considera Usted apropiada la infraestructura y recursos destinados a atender a pacientes y/o usuarias de esta institución?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

7. ¿Considera Usted coherente la calidad de atención que se brinda a gestantes de la Microred Chupaca - Junín?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

8. ¿En su opinión existe reconocimiento por el servicio prestado a gestantes en esta Microred?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

9. ¿Cree Usted que se está logrando fiabilidad en los servicios que reciben las gestantes en la consulta odontológica en esta Microred?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

10. ¿Usted cree que las pacientes y/o usuarias perciben que los servicios satisfacen sus expectativas?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

11. ¿En su opinión los servicios que reciben las pacientes y/o usuarias son oportunos y esmerados?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

12. ¿Con frecuencia Usted recibe información detallada sobre su estado de salud?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

13. ¿En las citas y consultas recibe Usted una atención personalizada?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

14. ¿Existe satisfacción en las gestantes de la Microred Chupaca – Junín?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

ANEXO N° 3

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO Y EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES :

1.2 GRADO ACADÉMICO :

1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA :

1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES DE LA MICRORED CHUPACA – JUNÍN, PERIODO 2016.**

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : **ROSARIO JACQUELINE ZANABRIA COLI.**

1.6 MAESTRÍA :

1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

b) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: Válido, precisar

c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Lugar y fecha:

.....
Firma y Post Firma del experto
DNI N°